



Arbeitsgemeinschaft der Thüringer
Industrie- und Handelskammern



Arbeitsgemeinschaft der
Thüringer Handwerkskammern

Qualifikationsbaustein zum Berufseinstieg

Bezeichnung:	Servicekraft für Kundengewinnung
Einsatzbereich:	Sonstiges
Zielstellung:	<p>Nach erfolgreichem Abschluss des Qualifikationsbausteins ist der Teilnehmer befähigt, in den Einsatzbereichen Verkauf, Handel oder Beratung eine Tätigkeit aufzunehmen.</p> <p>Der Teilnehmer besitzt Fähigkeiten und Fertigkeiten, die Teil der Ausbildungsberufe Servicekraft für Dialogmarketing und Kaufmann/-frau für Dialogmarketing sind und kann auf diesem Gebiet unter Anleitung eingesetzt werden.</p>
Tätigkeitsmerkmale:	<p>Sicheres kommunizieren und korrespondieren Führen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen Kundengewinnung, Kundenbindung und Kundenbetreuung Kundenorientiertes Verhalten und Verhandlungsgeschick Bearbeiten der Aufgaben mit Unterstützung von Informations- und Kommunikationssystemen</p>
Gesamtdauer:	120 Tage Vollzeit (960 h)
Abschluss:	Zertifikat der zuständigen IHK bei bestandenem lehrgangsinternen Kenntnis- und Fertigkeitstest
Berufsentsprechung:	Servicekraft für Dialogmarketing und Kaufmann/- frau für Dialogmarketing (Ausbildungsordnung wird 08/2006 in Kraft gesetzt)
Inkraftsetzung:	Februar 2006 (Freigabe ab August/2006)

Qualifikationsbaustein Servicekraft für Kundengewinnung

Gliederung entsprechend Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann / Kauffrau für Dialogmarketing

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> - Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen - Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden - Verhaltensweise bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten - Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweise bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen 	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln
Umweltschutz	<p>Zur Vermeidung betrieblicher Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mögliche Umweltbelastungen erklären - Für den Ausbildungsbetrieb geltende Regeln des Umweltschutzes anwenden - Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen - Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen 	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln
Dienstleistungsangebot	<ul style="list-style-type: none"> - Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen - Leistungen der Dialogmarketing-Branche unterscheiden - das Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes darstellen 	10 Tage

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit	<ul style="list-style-type: none"> - Informationswege im Betrieb an Beispielen darstellen - Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen - mit internen und externen Partnern kooperieren - Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen - Aufgaben im Team bearbeiten Konflikte vermeiden und zur Konfliktlösung beitragen 	5 Tage
Betriebliche Prozessorganisation, Qualitätssicherung	<ul style="list-style-type: none"> - dialogorientierte Organisationseinheiten in die Wertschöpfungskette einordnen - bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen ergreifen - einzelne Arbeitsabläufe an veränderte Anforderungen anpassen - Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen - qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen 	8 Tage
Sprachliche und schriftliche Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - Texte zielgerichtet und den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren, gliedern und gestalten - rhetorische Mittel einsetzen - Sprachverhalten und Kundentyp in der Gesprächsführung berücksichtigen - Gesprächsführungstechniken situationsangepasst einsetzen - Inbound- und Outbound-Gespräche führen - Maßnahmen des Stressmanagements anwenden 	15 Tage

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> - Kundenwünsche analysieren und bearbeiten - Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen - Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen 	5 Tage
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> - Zufriedenheitsbefragungen durchführen - Instrumente der Kundenbindung anwenden 	5 Tage
Kundengewinnung	<ul style="list-style-type: none"> - neue Kunden akquirieren - Bedarf des Kunden ermitteln - Produkte oder Dienstleistungen anbieten 	2 Tage
Software, Netze und Dienste	<ul style="list-style-type: none"> - Kommunikationsanlagen nutzen - Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden - Informationsnetze und -dienste nutzen 	10 Tage
Fachpraktische Inhalte		60 Tage

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Fachtheorie	In folgenden Komplexen: <ul style="list-style-type: none"> - Sicherheit und Gesundheitsschutz - Umweltschutz - Qualitätssicherung - Sprachliche und schriftliche Kommunikation - Kundenbetreuung, Kundenbindung und Kundengewinnung - Software, Netze und Dienste - betriebliche Kommunikationsanlagen 	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln
Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit und betriebliche Prozessorganisation	<ul style="list-style-type: none"> - Aufbau und Aufgaben des Betriebes beschreiben - Grundfunktionen des Betriebes sowie der einzelnen Teile kennen und erklären 	3 Tage
Fachtheoretische Inhalte	Im Zusammenhang mit den fachpraktischen Inhalten zu vermitteln	20 Tage

Betriebspraktikum	<ul style="list-style-type: none"> - Führen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen - Nutzung der betrieblichen Kommunikationsanlagen - Einbindung in betriebliche Beratungs- und Betreuungsaufgaben 	40 Tage
--------------------------	---	----------------

Gesamtdauer		120 Tage
--------------------	--	-----------------