



Sachliche und zeitliche Gliederung

Anlage zum Berufsausbildungs- oder Umschulungsvertrag

Ausbildungsberuf: Servicekraft für Dialogmarketing

Ausbildungsbetrieb: _____

Auszubildende/r: _____

In dieser sachlichen und zeitlichen Gliederung sind die zu vermittelnden Fertigkeiten, Fähigkeiten und Kenntnisse aus dem Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung über die Berufsausbildung zur Servicekraft für Dialogmarketing /-frau vom 23. Mai 2006 abgeleitet.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- sowie der Abschlussprüfung des/der Auszubildenden ist im angegebenen Ausbildungszeitraum enthalten. Änderungen des Zeitumfangs und des Zeitablaufs aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Diese sachliche und zeitliche Gliederung ist Bestandteil des Berufsausbildungs-, bzw. Umschulungsvertrages. Auszubildende/r und Ausbilder/in sollen sie gemeinsam besprechen. Die vermittelten Ausbildungsinhalte sind regelmäßig durch Ankreuzen zu vermerken.

Der Auszubildende hat spätestens zu Beginn der Ausbildung auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans einen betrieblichen Ausbildungsplan zu erstellen.

Aushändigung der sachlichen und zeitlichen Gliederung an den/die Auszubildende/n:

Mit dieser Unterschrift wird bestätigt, dass der/dem Auszubildenden ein vollständiges Exemplar der sachlichen und zeitlichen Gliederung ausgehändigt wurde. **Für die Eintragung des Berufsausbildungsverhältnisses ist den einzureichenden Unterlagen lediglich dieses Deckblatt in Kopie beizufügen.**

Datum

Firmenstempel/Unterschrift

Gliederung der Ausbildungsinhalte nach dem Ausbildungsberufsbild Monate ca.
Umfang und Tiefe der Lernziele: siehe Anlage 1 (Ausbildungsrahmenplan der Verordnung)

- 1. Der Ausbildungsbetrieb 1**
 - 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes
 - 1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften
 - 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der
 - 1.4 Umweltschutz

- 2. Dienstleistungsangebot 2**
 - a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen
 - b) Leistungen der Dialogmarketing-Branche unterscheiden
 - c) das Leistungsangebot des Ausbildungsbetriebes darstellen

- 3. Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit 2**
 - a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen
 - b) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen
 - c) mit internen und externen Partnern kooperieren, Besprechungen planen, vorbereiten und durchführen
 - c) Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen
 - e) Arbeitstechniken, Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lerntechniken einsetzen
 - f) den eigenen Arbeitsplatz gestalten, ergonomische Regeln bei der Arbeit sowie Schutzvorschriften für Bildschirmarbeitsplätze und Empfehlungen, insbesondere der Berufsgenossenschaften, für Arbeitsplätze in Call Centern beachten
 - g) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung im eigenen Arbeitsbereich vorschlagen
 - h) Aufgaben im Team bearbeiten
 - i) neue Mitarbeiter bei der Einarbeitung unterstützen
 - j) Konflikte vermeiden und zur Konfliktlösung beitragen

- 4. Betriebliche Prozessorganisation, Qualitätssicherung 2**
 - a) dialogorientierte Organisationseinheiten in die Wertschöpfungskette einordnen
 - b) bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen ergreifen
 - c) Arbeitsabläufe an veränderte Anforderungen anpassen
 - d) Prozessablauf analysieren, bewerten und bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vorschlagen
 - e) Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen
 - f) qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen

5. Dialogprozesse

3 - 5

- 5.1 Sprachliche und schriftliche Kommunikation
 - a) Texte zielgerichtet und den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren, gliedern und gestalten
 - b) rhetorische Mittel einsetzen
 - c) Sprachverhalten und Kundentyp bei der Gesprächsführung berücksichtigen
 - d) Gesprächsführungstechniken situationsgerecht einsetzen
 - e) Gespräche auch in einer Fremdsprache annehmen und weiterleiten
 - f) Inbound- und Outboundgespräche führen
 - g) Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen
 - h) Maßnahmen des Stressmanagements anwenden

- 5.2 Kundenbetreuung
 - a) Kundenwünsche analysieren und bearbeiten
 - b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen
 - c) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen

- 5.3 Kundenbindung
 - a) Produkt- oder dienstleistungsbezogene Beratungen durchführen
 - b) Zufriedenheitsbefragungen durchführen
 - c) Haltegespräche nach Kündigungen durchführen
 - d) Lieferungs- und Zahlungstermine disponieren, Bonität des Kunden überprüfen
 - e) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten, Beschwerdemanagement zur Kundenbindung nutzen
 - f) Instrumente der Kundenbindung anwenden

- 5.4 Kundengewinnung
 - a) neue Kunden akquirieren
 - b) Bedarf des Kunden ermitteln
 - c) Produkte oder Dienstleistungen verkaufen, Verträge im Namen des Auftraggebers abschließen, Rechtsvorschriften beachten
 - d) andere und höherwertige Produkte oder Dienstleistungen anbieten

6. Informations- und Kommunikationssysteme

3 - 5

- 6.1 Software, Netze, Dienste
 - a) Kommunikationsanlagen nutzen
 - b) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden
 - c) Informationsnetze und -dienste nutzen
 - d) branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungsfähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheiden
 - e) fremdsprachige Informationsquellen nutzen
 - f) Kommunikationstarife und -kosten vergleichen

- 6.2 Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit
 - a) Aufbau einer relationalen Datenbank erläutern
 - b) Datenbanken nutzen

- c) Daten eingeben, pflegen und sichern
- d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen, rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden
- e) Notwendigkeit des Schutzes vor Schadenstiftenden Programme erläutern, Schutzmaßnahmen ergreifen

7. Projekte

4 - 6

7.1 Projektvorbereitung

- a) Projektpläne aus Projektzielen ableiten
- b) Teilaufgaben entwickeln
- c) Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzen
- d) Gesprächsleitfäden für Projekte erarbeiten

7.2 Projektdurchführung

- a) Ablaufpläne umsetzen
- b) Projektaufgaben mit Beteiligten koordinieren
- c) betriebsbedingte Abweichungen in Projektabläufen melden, an der Entwicklung von Lösungsalternativen mitwirken
- d) Projektabläufe an veränderte Anforderungen von Auftraggeber anpassen
- e) Arbeitszeitkonten führen

7.3 Projektcontrolling

- a) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren
- b) Kennzahlen von Projekten erfassen und für die Auftragsabrechnung aufbereiten und weiterleiten
- c) Projektstatistiken erstellen
- d) Kosten ermitteln und erfassen
- e) an der Erstellung des Abschlussberichtes mitwirken
- f) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen