

# Ausbildungsprogramm

## Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ

### Baustein 1

Version 1.2  
1.1.2016

## Inhaltsverzeichnis

**Das Ausbildungsprogramm wird in folgenden Bausteinen dargestellt:**

Baustein 1: Einführung in das Ausbildungsprogramm

Baustein 2: Ablauf und Instrumente der Grundbildung Fachfrau/Fachmann Kundendialog

Baustein 3: Ausbildungsziele und Leistungsziele nach Semester

Baustein 4: Handlungskompetenzen

Baustein 5: Arbeitssituationen, Lerndokumentation, Bildungsbericht

Baustein 6: Überbetriebliche Kurse

Baustein 7: Qualifikationsverfahren

Baustein 8. Organisationsüberblick

Baustein 9: Übersicht der Reglemente, Richtlinien und Links

# **Baustein 1**

## **Einführung in das Ausbildungsprogramm**

## 1. Einführung / Zweck

Das Ausbildungsprogramm Fachleute Kundendialog dient als Hilfsmittel für alle Akteure in der Grundbildung Kundendialog: Lernende, Lehrbetriebe, Berufsfachschule und üK.

### Für die Lernenden

... dient es als Hilfsmittel bei

- der Umsetzung des individuellen **Ausbildungsprogramms**
- der Kontrolle des eigenen **Ausbildungsstandes**
- der Durchführung und Erarbeitung der **Lerndokumentation**
- der Ausführung der **Handlungskompetenzen**
- der Arbeit in den **überbetrieblichen Kursen**

### Für die Berufsbildner

... ist es Grundlage und Ausgangspunkt für die Planung einer strukturierten, **betrieblichen Ausbildung** und für die Erstellung eines **betrieblichen Ausbildungsprogramms**. **Darin enthalten sind:**

- die Durchführung und Bewertung der **Lerndokumentation und des Bildungsberichtes**
- die Planung und Durchführung der **Handlungskompetenzen**
- die Information zu den **überbetrieblichen Kursen**

Das Ausbildungsprogramm wird mit allen Bausteinen online zur Verfügung gestellt.

Das Ausbildungs- und Prüfungsreglement, weitere offizielle Dokumente und Hintergrundinformationen befinden sich auf der Homepage des Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) und werden ebenfalls auf der Website von AURIS [www.auris-verband.ch](http://www.auris-verband.ch) aufgeschaltet.

### Für die Berufsfachschule

... dient das Ausbildungsprogramm zur Gestaltung des Unterrichtes und der detaillierten Planung des Ablaufes und der Lektionengestaltung. In diesem Zusammenhang soll das Ausbildungsprogramm auch den Lehrpersonen Richtlinien und Leitplanken für ihren Teilunterricht geben, damit alle drei Lernorte in den Themen und dem zeitlichen Ablauf optimal aufeinander abgestimmt sind.

## 2. Umgang mit den Triplex Lernzielen

Die beruflichen Handlungskompetenzen und Leistungsziele beruhen auf einer umfassenden Tätigkeitsanalyse und werden in Form der Triplex Lernziele dargestellt.

Die **Leitziele** stellen die Arbeitssituation in einem umfassenden Kontext dar und geben einen Einblick, mit welchen Tätigkeiten und Herausforderungen die Berufsleute in der Praxis konfrontiert werden. Sie sind für alle Lernorte verbindlich und zeigen den Praxisbezug detailliert auf.

Die **Richtziele** beschreiben die beruflichen Handlungskompetenzen, über welche Berufsleute verfügen müssen, um in den Arbeitssituationen erfolgreich agieren zu können. Auch diese Zielebene ist für alle Lernorte verbindlich und strukturiert den Kompetenzaufbau, wie auch die Kompetenzüberprüfung.

Die **Leistungsziele** strukturieren den Lernprozess und werden den einzelnen Lernorten zugewiesen. Somit regeln Sie auch die Verantwortlichkeiten für die Vermittlung der einzelnen Kenntnisse und Fähigkeiten. Der jeweilige Lernort übernimmt die Verantwortung für die zugewiesenen Leistungsziele. Die Leistungsziele sind auch einer entsprechenden Taxonomiestufe zugeordnet. Im Folgenden eine kurze Einführung dazu.

### Beschreibung der Taxonomiestufen

Die sechs Taxonomiestufen geben Auskunft über die Komplexität der im Leistungsziel beschriebenen, kognitiven Leistung.

<b>K1 - Wissen</b>	Informationen wiedergeben und in gleichartigen Situationen abrufen
<b>K2 – Verständnis</b>	Einen Sachverhalt in eigenen Worten erklären oder anhand eines Beispiels erläutern.
<b>K3 – Anwendung</b>	Gelerntes in verschiedenen Situationen anwenden.
<b>K4 – Analysieren</b>	Ein Produkt zerlegen und den Aufbau des Ganzen bestimmen.
<b>K5 – Synthese</b>	Einzelne Elemente eines Sachverhalts planen oder optimieren.
<b>K6 - Bewertung</b>	Bestimmte Informationen und Sachverhalte bewerten und die entsprechenden Bewertungskriterien aufstellen.

## 3. Überfachliche Kompetenzen

Die Handlungskompetenzen unterteilen sich in Fach-, Methoden- sowie Sozial- und Selbstkompetenzen. Sie befähigen die ausgebildete Fachperson, den Beruf kompetent auszuführen und auf dem Arbeitsmarkt zu bestehen. Im Teil A des Bildungsplans sind die sogenannten überfachlichen Kompetenzen in Form von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen stichwortartig dargestellt. Diese haben Eingang in die Formulierung der Richtziele gefunden.

Die drei Kompetenzbereiche werden immer zusammen gefördert.

Im Folgenden sind die einzelnen überfachlichen Kompetenzen kurz beschrieben.

<b>Methodenkompetenz</b>	<b>Beschreibung</b>
<b>Arbeitstechniken</b>	Die Verschiedenheit der anfallenden Arbeiten verlangt ein breites Repertoire an unterschiedlichen Arbeitstechniken und Instrumenten. Für die jeweilige Situation setzen Lernende des Berufes der Fachperson Kundendialog eine angemessene Technik ein.
<b>Analytisches und geplantes Vorgehen</b>	Manche Arbeiten der Fachperson Kundendialog sind komplex und dadurch unübersichtlich. Oft sind Tätigkeiten nicht zielführend, wenn man einfach blind anfängt zu arbeiten. In derartigen Fällen ist es im Beruf der Fachperson Kundendialog hilfreich, zuerst die Verhältnisse zu analysieren, zum Beispiel in einem Flussdiagramm darzustellen, eine Handlungsplanung zu entwerfen und danach zu arbeiten.
<b>Entscheidungstechniken</b>	Zur Lösung der vielfältigen Aufgaben in einer Unternehmung gehört es zum Alltag, dass Lernende des Berufes Fachperson Kundendialog in einfachen wie auch komplexeren Problemstellungen Entscheide zu fällen haben. Deshalb beherrschen sie ein Repertoire an verschiedenen Entscheidungstechniken wie zum Beispiel Entscheidungsbaum oder Nutzwertanalyse und setzen diese situationsgerecht ein.
<b>Mit Informationsquellen umgehen</b>	Lernenden des Berufes Fachperson Kundendialog stehen vielfältige Informationen zur Verfügung. Sie müssen deshalb lernen, aufgabenbezogenen Informationsträger und -kanäle auszuwählen, Informationen zu bewerten und diese zielorientiert zu verwenden.
<b>Präsentationstechniken</b>	Arbeiten und Leistungen müssen nicht nur erbracht, sondern oft auch verkauft werden. Dies geschieht meist in Form einer mündlichen und/oder schriftlichen Präsentation. Die Verschiedenheit der Situationen verlangt von der Fachperson Kundendialog ein Repertoire an geeigneten Präsentationstechniken. Für die jeweilige Situation setzen Lernende des Berufes Fachperson Kundendialog angemessene Techniken ein.
<b>Verkaufstechniken</b>	Durch die Vielfältigkeit der Produkte, durch die Konkurrenz und andere Faktoren sind die Kunden anspruchsvoll geworden. Wichtig für den Kaufentscheid ist ein optimales Verkaufsverhalten. Lernenden im Beruf Fachperson Kundendialog gelingt es, sich in die Kunden einzufühlen, deren Bedürfnisse zu erkennen und sich angemessen zu verhalten.
<b>Verhandlungstechniken</b>	In der Wirtschaft entstehen vielfältige und anspruchsvolle Beziehungen zu internen und externen Partnern mit unterschiedlichen Interessen. Gute Ergebnisse sind das Resultat erfolgreicher Verhandlungen. Diese basieren auf sorgfältiger Vorbereitung und auch auf adäquatem Vorgehen bei der Verhandlung selber.
<b>Problemlösungstechniken</b>	Es gehört zum betrieblichen Alltag, dass Lernende im Beruf Fachperson Kundendialog einfache wie auch komplexere Probleme zu lösen haben. Dafür benötigen sie ein Repertoire an Problemlösungstechniken.

<b>Sozialkompetenz</b>	<b>Beschreibung</b>
<b>Angepasste Umgangsformen</b>	Lernende des Berufes Fachperson Kundendialog kommen in ihrem Arbeitsumfeld mit den verschiedensten Personengruppen in Kontakt und müssen unterschiedliche Situationen meistern. Diese Personen erwarten Umgangsformen und Verhalten, die auf sie und die Situation abgestimmt sind. Lernende sind sich dessen bewusst. Es gelingt ihnen, durch entsprechende Sprache, Einhalten von Höflichkeitsregeln und Entwickeln von Feingefühl auf jeweilige Situationen angemessen zu reagieren und diese mitzugestalten.
<b>Selbstständigkeit</b>	Als Eigenverantwortung (auch Selbstverantwortung) bezeichnet man die Fähigkeit und die Bereitschaft, für das eigene Handeln, Reden und Unterlassen Verantwortung zu tragen. Das bedeutet, dass der/die Lernende im Beruf Fachperson Kundendialog in der Lage ist, für sich selbst zu sorgen, für die eigenen Taten einzustehen und die Konsequenzen dafür zu tragen.
<b>Kommunikationsfähigkeiten</b>	Kommunikation prägt den Berufsalltag von Lernenden des Berufes Fachperson Kundendialog. Darum müssen sie in allen Situationen gesprächsbereit sein und die Grundregeln erfolgreicher verbaler und nonverbaler Kommunikation anwenden.
<b>Kooperationsfähigkeit</b>	Der/die Lernende des Berufes Fachperson Kundendialog ist in der Lage, in einem Team zu kooperieren, damit ein Ziel trotz unterschiedlicher Interessen gemeinsam erreicht werden kann. Die Kooperationsfähigkeit steht in enger Verbindung mit dem Vermögen im Team zu arbeiten.
<b>Transferfähigkeit</b>	Gelerntes soll nicht nur isoliert verfügbar sein, sondern in unterschiedlichen Aufgabenstellungen angewendet werden können. Gelerntes und Erfahrungen müssen auf neue Situationen übertragen werden. Lernende im Beruf Fachperson Kundendialog suchen deshalb bewusst die Verbindung zwischen dem Einzelwissen, den Erfahrungen und der neuen beruflichen Situation. Sie übertragen das Ergebnis auf bekannte und neue Situationen.
<b>Diskretion</b>	Jede Unternehmung arbeitet mit Daten und Zielsetzungen, die zum Schutz der Kundschaft und der eigenen Interessen Vertraulichkeit verlangen. Zudem erfordern gesetzliche Vorschriften und wirtschaftliche Gründe den diskreten Umgang mit Informationen und Kenntnissen aus der Geschäftstätigkeit. Lernende des Berufes Fachperson Kundendialog sind sich dieser Tatsachen bewusst und verhalten sich in allen Situationen so, dass sie die Interessen der Kunden und des Unternehmens wahren.
<b>Verhandlungsfähigkeit</b>	Beim Wahrnehmen der verschiedenen Interessenlagen mit internen und externen Kunden ist die Fähigkeit, zielorientiert zu verhandeln, eine wichtige Voraussetzung. Lernende im Beruf Fachperson Kundendialog sind in der Lage, ihre Interessen situationsgerecht und flexibel in Verhandlungssituationen einzubringen und erfolgreich zu vertreten, ohne jedoch andere zu übervorteilen.
<b>Mit Belastungen umgehen</b>	Die beruflichen Anforderungen führen zu Arbeitsbelastungen. Lernende des Berufes Fachperson Kundendialog sind in der Lage, Belastungen aufzufangen, indem sie sich Übersicht verschaffen und die tatsächlichen Schwierigkeiten erkennen. Es gelingt ihnen, Wichtiges und Unwichtiges zu unterscheiden. Sie kennen Möglichkeiten und Aktivitäten, um sich in der Arbeitszeit zu entlasten und in der Freizeit einen Ausgleich zu verschaffen.

---

### Emotionale Intelligenz

Der Lernende ist in der Lage, mit eigenen und fremden Gefühlen umzugehen. Die Emotionale Intelligenz (EQ = emotionaler Quotient) gibt Auskunft über die Fähigkeit im Umgang mit Gefühlen, die Fähigkeit, eigene Empfindungen zu analysieren und auf die der anderen angemessen einzugehen.

---

## 4. Lernortkooperation

Die Verantwortlichkeiten für die Vermittlung aller aufgeführten Handlungskompetenzen sind wie folgt auf die Lernorte aufgeteilt:

- Leit- und Richtziele gelten für alle Lernorte.
- Leistungsziele sind den einzelnen Lernorten zugeteilt. Selten sind auch mehrere Zuordnungen/Lernort möglich.
- Wenn in einzelnen Fällen für Leistungsziele mehrere Lernorte angegeben sind, ist von folgender Zuständigkeit auszugehen: Der Lernort Schule ist für die Vermittlung der Theorie mit Beispielen und Trainings zuständig. Der Lernort Betrieb organisiert Trainings, Anwendungen, Umsetzungen und Vertiefung im Praxiskontext. Der Lernort überbetriebliche Kurse übernimmt Einführungen, Anwendungen und Vernetzung des Gelernten.
- Die Verantwortlichen der drei Lernorte stimmen ihre Lehrpläne aufeinander ab.



## Anhang

### Glossar

#### **Ausbildungsprogramm**

Die Lehrbetriebe erstellen ein individuelles Ausbildungsprogramm. Dessen Einhaltung wird von den Lernenden im Sinne einer eigenverantwortlichen Lernkontrolle überprüft. Die Anleitung und ein Muster werden erarbeitet.

#### **Ausbildungsziele**

Diese beinhalten die beiden allgemeinen Zielebenen: Leitziel, Richtziel und Leistungsziel und sind für Betrieb, die und Schule und die üK festgelegt.

#### **Auswertungsgespräch**

Im Auswertungsgespräch besprechen Lernende und Berufsbildner gemeinsam die Ergebnisse aus Lerndokumentation. Der Berufsbildner beurteilt die Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz der Lernenden aufgrund der vorgegebenen Teilkriterien. Dabei erhält der Lernende eine Rückmeldung zu seinen Stärken und Schwächen.

#### **Berufsbildner**

Terminologie für Lehrmeister

#### **Elektronische Lehr-/Lernmedien**

Interaktive Lehrmittel, welche intensive Lernkontrollen durch die Lernenden ermöglichen und so auch in unbetreuten Lektionen eingesetzt werden können.

#### **Fremdsprachen**

Lernbereich im betrieblichen und schulischen Teil. Das Fachvokabular wird in den üK vermittelt. Einen Teil des QV kann in einer Fremdsprache erfolgen.

#### **Gesamtnote**

Das Ergebnis der Lehrabschlussprüfung wird je mit einer Gesamtnote ausgedrückt. Diese wird aus dem Durchschnitt der jeweiligen Fachnoten auf eine Dezimalstelle gerundet.

#### **KuDi**

Abkürzung Grundbildung Kundendialog

#### **Lehrling**

Terminologie Lernende/r.

#### **Lehrmeister**

Terminologie Berufsbildner.

#### **Leistungsziel**

Dritte Lernzielebene. Das Leistungsziel konkretisiert das Richtziel. Leistungsziele gehen auf die aktuellen Bedürfnisse der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung ein. Sie vermitteln den angehenden Fachleuten eine umfassende und vollständige Information darüber, was sie in Teilprüfungen und am Ende der Grundbildung an der Lehrabschlussprüfung können und leisten müssen. Die Leistungsziele sind für Betrieb und Schule unterschiedlich.

#### **Leitziel**

Oberste Ebene der Ausbildungsziele. Sie begründet, weshalb die entsprechende Kernkompetenz in den Ausbildungszielkatalog der Grundbildung Kundendialog aufgenommen wurde.

#### **Lernende/r**

Terminologie im neuen BBG für Lehrling.

### **Lerndokumentation**

Dieses Instrument dient zur Förderung selbst gesteuerten Arbeitens und Lernens. Aufgrund von gezielten Fragen reflektieren die Lernenden für sich bestimmte Arbeitsabläufe.

Die OdA stellt eine Lerndokumentation zur Verfügung. Betriebe können allerdings auch eine eigene Lerndokumentation zusammenstellen. In diesem Fall gewährleistet der Betrieb die Vollständigkeit der Leistungsziele und Arbeitssituationen.

### **Lernort**

Ort, an dem Wissen und Können vermittelt wird. Das schweizerische, triale Berufsbildungssystem kennt drei Lernorte: Lehrbetrieb, Einführungskurs (siehe überbetriebliche Kurse – ÜK) und Berufsfachschule.

**Wegleitung QV** Vom SBFI erlassenes Reglement, das die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der an der Lehrabschlussprüfung Beteiligten regelt, insbesondere diejenigen der Prüfungskommission für die ganze Schweiz.

### **Schlussnote**

Die für die Lehrabschlussprüfung erteilte Gesamtnote. Sie berechnet sich aus den erworbenen Fachnoten und ist, unter Berücksichtigung der Bestehensnorm, für das Bestehen oder Nichtbestehen massgebend. Schlussnoten werden wie Fachnoten auf eine Stelle nach dem Komma gerundet.

### **Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI)**

Das für Ausbildungen gemäss Bundesgesetz über die Berufsbildung (BBG) zuständige Bundesamt für Berufsbildung.

### **Terminologie**

Im Reglement wird die Terminologie des geltenden BBG ersetzt und die Terminologie gemäss neuen BBG angewandt, insbesondere werden die Begriffe Lehrling und Lehrmeister ersetzt durch Lernende/r beziehungsweise Berufsbildner/in.

### **Überbetriebliche Kurse (ÜK)**

Sie entsprechen den im BBG festgelegten Einführungskursen, dem dritten Lernort der BerufsGrundbildung. In der Grundbildung Kundendialog werden diese Kurse von der OdA durchgeführt. Sie unterstützen die betriebliche Ausbildung, kontrollieren den Lernfortschritt und sicher die Erreichung der Leistungsziele.