

Baustein 2

Ablauf und Instrumente

Version 1.1
23.10.2015

Aufbau

Bei Ausbildungsbeginn machen sich die Lernenden mit dem Ablauf der Grundbildung vertraut. Im **Glossar** finden Sie die Erklärungen zu den wichtigsten Begriffen der Grundbildung Kundendialog.

Mittelpunkt des Ausbildungsprogramms bildet der **Katalog der Handlungskompetenzen**. Hier erscheinen Begriffe wie **Leitziele, Richtziele und Leistungsziele**, welche die gesamte Ausbildung prägen werden. Die **Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen** sind ausführlich erklärt.

Im selben Baustein folgen die **Leistungsziele** zur praktischen Umsetzung der angestrebten Kompetenzen im Betrieb. Diese Leistungsziele sind in sieben Lernbereiche eingeteilt, die auch für die Berufsschule gelten:

1. Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten
2. Kunden gewinnen
3. Kunden betreuen
4. Kunden binden
5. Kunden zurückgewinnen
6. Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen
7. Vorschriften und Vorgaben einhalten

Instrumente und Hilfsmittel

Handlungskompetenzen

Die Handlungskompetenzen umfassen alle Arbeitsfelder und –abläufe in der Arbeit der Fachleute Kundendialog. Aus dem Bildungsplan erfolgen nun die detaillierte Ausarbeitung und das Adaptieren in den Arbeitsalltag.

Lerndokumentation

Die Lerndokumentation ist ein Hilfsmittel für die Lernenden, Arbeitsabläufe am Beispiel ihres eigenen Vorgehens zu überdenken. Physisch kann die Lerndokumentation aus einem Schulheft, einem Notizbuch oder einem File auf dem Computer bestehen.

Bildungsbericht

Der Bildungsbericht wird vom Bildungsverantwortlichen semesterweise ausgefüllt und der aktuelle Lernstand überprüft. Die Bewertung wird mit dem Lernenden besprochen und gemeinsam Massnahmen festgelegt.

Semesterplanung über alle drei Lernorte

Die Semesterplanung gibt einen Gesamtüberblick der drei Lehrjahre und die Abstimmung und Abhängigkeiten der drei Lernorte. Die Planung trägt zur Transparenz bei und ermöglicht dem Lernenden und Berufsbildner und der Berufsfachschule die Themen vernetzt zu vermitteln und Bezug Lernortübergreifen zu nehmen.

(siehe auch Baustein 3)

Lehrmittel

Für die Branchenkunde wird ein Lehrmittel für alle drei Lehrjahre zur Verfügung gestellt und dient als Arbeitsmittel in der Berufsschule. Für den Unterricht in den überbetrieblichen Kursen steht ebenfalls ein Lehrmittel zur Verfügung.

Betrieblicher und schulischer Teil

Die Grundbildung Kundendialog unterteilt sich in die Teile betriebliche und schulische Ausbildung und überbetriebliche Kurse.

Betrieblicher Teil

Die Ausbildung im Betrieb umfasst hauptsächlich das Lernen am Arbeitsplatz, die praktische Umsetzung des Gelernten sowie dessen Auswertung unter entsprechender Anleitung und Betreuung. Die überbetrieblichen Kurse unterstützen den Lernerfolg, indem sie grundlegende und branchentypische Kompetenzen vermitteln.

Ausbildungsschwerpunkt

Der zentrale **Ausbildungsschwerpunkt ist die situations- und adressatengerechte Kommunikation** in allen Phasen des Kundenkontaktes und die **Dienstleistungs- und Kundenorientierung**.

Die beruflichen Handlungskompetenzen der Fachperson Kundendialog sind in sieben Handlungskompetenzbereiche aufgeteilt:

1. Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten
2. Kunden gewinnen
3. Kunden betreuen
4. Kunden binden
5. Kunden zurückgewinnen
6. Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen
7. Vorschriften und Vorgaben einhalten

Schulischer Teil

Der berufskundliche Unterricht kann in Blöcken oder in wöchentlichen Schultagen organisiert sein.

Lektionentafel aus Bildungsplan

Handlungskompetenzbereiche / Unterrichtsbereiche	Lektionen total	1. LJ	2. LJ	3. LJ
Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten	60	20	20	20
Kunden gewinnen*	140	60	40	40
Kunden betreuen*	160	80	40	40
Kunden binden*	160	80	40	40
Kunden rückgewinnen*	140	60	40	40
Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen	60	20	20	20
Vorschriften und Vorgaben einhalten	40	40		
Total Berufskunde	760	360	200	200
Allgemeinbildender Unterricht	360	120	120	120
Turnen und Sport	140	60	40	40
Gesamttotal	1260	540	360	360

Überbetriebliche Kurse

Überbetriebliche Kurse

Sie dienen der betriebsübergreifenden Vermittlung von allgemeinen und branchenspezifischen Kompetenzen. Träger ist die OdA, AURIS. Die Kurse sind über alle Lehrjahre verteilt und umfassen im ersten Lehrjahr 10 Tage, im 2. Lehrjahr 8 Tage und im 3. Lehrjahr 5 Tage.

Zweck der üK

Die überbetrieblichen Kurse ergänzen die betriebliche Ausbildung und haben den Zweck, die Lernenden in die grundlegenden kommunikativen Fertigkeiten und Rahmenthemen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Contact Center einzuführen und sie auf die weitere Ausbildung im Lehrbetrieb vorzubereiten. Die Lernenden sollen während der anschliessenden Tätigkeit im Lehrbetrieb die im Kurs erlernten Grundfertigkeiten möglichst selbstständig üben, festigen und vertiefen. Die Kurse vermitteln branchenspezifische Kompetenzen und dienen der Sicherstellung betrieblicher Prüfungsleistungen.

Träger und Organisation der üK

Träger der überbetrieblichen Kurse ist die OdA, der Verband AURIS.

Für jeden Kursort wird eine entsprechende Kurskommission mit der Vorbereitung und Durchführung der Kurse betraut. Die Lernenden werden von den jeweiligen Kurskommissionen aufgeboten. Die Aufgaben sind im üK-Reglement festgehalten. Informationen über die verschiedenen regionalen, kantonalen oder interkantonalen Kurskommissionen sowie deren verantwortlichen Personen sind im Baustein 8 zu finden.

Obligatorium

Der Besuch der überbetrieblichen Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch. Dieses Obligatorium ist im Bundesgesetz über die Berufsbildung verankert.

Kursgeld

Grundsätzlich werden die Kosten für die überbetrieblichen Kurse nach Abzug der Subventionen von Bund und Kanton von den Lehrbetrieben getragen. Den Lernenden dürfen keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Kursdauer

Das Ausbildungs- und Prüfungsreglement sieht ersten Lehrjahr 10 Kurstage, im 2. Lehrjahr 8 Kurstage und im 3. Lehrjahr Kurstage vor. Die lernende Person durchläuft während ihrer Lehrzeit drei überbetriebliche Kurse.