

# **Baustein 2**

## **Ablauf und Instrumente**

Version 1.2  
01.01.2021

## 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		
<b>Total Berufskunde</b>	<b>760</b>	<b>360</b>	<b>200</b>	<b>200</b>
Allgemeinbildender Unterricht	360	120	120	120
Turnen und Sport	140	60	40	40
<b>Gesamttotal</b>	<b>1260</b>	<b>540</b>	<b>360</b>	<b>360</b>

\*Die Leistungsziele für die 2. Landessprache oder Englisch sind in den Handlungs-Kompetenzbereichen «Kunden gewinnen», «Kunden betreuen», Kunden binden, Kunden rückgewinnen integriert. Für das Erreichen dieser Leistungsziele sind 320 der 600 Lektionen einzuplanen (für die Fremdsprache wird das Niveau B2 avisiert). Die Wahl der Fremdsprache wird durch das kantonale Amt in Rücksprache mit der Oda festgelegt.

### Freikurse

Fachbereich	Lektionen total	1. LJ	2. LJ	3. LJ
2.Landessprache oder Englisch	240	80	80	80

Freikurse sind nach Möglichkeit auf die Schultage oder in den Randstunden zu legen.

## 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 9 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 in der 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

Die Kosten für die überbetrieblichen Kurse nach Abzug der Subventionen von Bund und Kanton von den Lehrbetrieben getragen. Den Lernenden dürfe, für den Besuch der überbetrieblichen Kurse, keine zusätzlichen Kosten entstehen.