

Mindestanforderungen an den Lehrbetrieb für Fachleute Kundendialog

Lehrbetrieb

Lernende dürfen nur in Lehrbetrieben ausgebildet werden, die gewährleisten, dass das gesamte Ausbildungsprogramm nach aktuell gültiger Bildungsverordnung und Bildungsplan vermittelt und die ergänzenden Richtlinien der Organisation der Arbeitswelt (OdA) umgesetzt werden. Die Bewilligung zum Ausbildungsbetrieb erteilt nach Eignungsprüfung die kantonale Behörde. Vorbehalten bleiben die allgemeinen Bestimmungen des BBG (Bundesgesetz über die Berufsbildung).

Der Lehrbetrieb oder der Lehrbetriebsverbund reicht den unterzeichneten Lehrvertrag der kantonalen Behörde vor Beginn der beruflichen Grundbildung zur Genehmigung ein und verwendet dazu die von den Kantonen zur Verfügung gestellten Vertragsformulare.

Die Partei, die mit dem Auszubildenden den Lehrvertrag abschliesst, trägt gegenüber dem Auszubildenden, der gesetzlichen Vertretung und gegenüber dem Kanton die Gesamtverantwortung für die Ausbildung.

Lehrbetriebe, die einzelne Teile des Ausbildungsprogramms nicht vermitteln können, dürfen Lernende nur ausbilden, wenn sie sich verpflichten, ihnen diese Teile in einem anderen Lehrbetrieb vermitteln zu lassen. Dieser Lehrbetrieb, der Inhalt und die Dauer der ergänzenden Ausbildung werden im Lehrvertrag festgelegt. Die Verantwortungen, Aufgaben und Verpflichtungen in einem Lehrverbund werden zwischen den Parteien mittels standardisiertem Vertrag geregelt.

Die Lehrbetriebe für die Grundbildung Fachfrau/-mann Kundendialog tätigen keine unerlaubten und unerwünschten Werbeanrufe.

Berufsbildnerinnen und Berufsbildner

Die Anforderungen an die Berufsbildner sind in der Bildungsverordnung geregelt:

Die fachlichen Mindestanforderungen an eine Berufsbildnerin oder einen Berufsbildner erfüllt, wer über eine der folgenden Qualifikationen verfügt:

- a. Fachfrau Kundendialog EFZ / Fachmann Kundendialog EFZ mit mindestens 2 Jahren beruflicher Praxis im Lehrgebiet;
- b. eidgenössisches Fähigkeitszeugnis eines verwandten Berufs mit den notwendigen Berufskennnissen im Bereich der Fachfrau Kundendialog EFZ / Fachmann Kundendialog EFZ und mit mindestens 2 Jahren beruflicher Praxis im Lehrgebiet;
- c. einschlägiger Abschluss der höheren Berufsbildung;
- d. einschlägiger Abschluss einer Fachhochschule mit mindestens 2 Jahren beruflicher Praxis im Lehrgebiet;
- e. einschlägiger Abschluss einer universitären Hochschule mit mindestens 3 Jahren beruflicher Praxis im Lehrgebiet.

Die kantonale Behörde kann die Bildungsbewilligung verweigern oder widerruft sie, wenn die Bildung in beruflicher Praxis ungenügend ist, Berufsbildnerinnen und Berufsbildner die gesetzlichen Voraussetzungen nicht erfüllen oder ihre Pflicht verletzen.

Anzahl der Lehrverhältnisse pro Lehrbetrieb

Um eine optimale Betreuung der Lernenden zu gewährleisten, gilt in der Bildungsverordnung Fachfrau/-mann Kundendialog (BiVo KuDi) folgende Regelung:

Art. 11 Höchstzahl der Lernenden

¹ In einem Betrieb darf eine lernende Person ausgebildet werden, wenn:

- a. eine entsprechend qualifizierte Berufsbildnerin oder ein entsprechend qualifizierter Berufsbildner zu 100 Prozent beschäftigt wird; oder
- b. zwei entsprechend qualifizierte Berufsbildnerinnen oder entsprechend qualifizierte Berufsbildner zu je mindestens 60 Prozent beschäftigt werden.

² Tritt eine lernende Person in das letzte Jahr der beruflichen Grundbildung ein, so kann eine weitere lernende Person ihre Bildung beginnen.

³ Mit jeder zusätzlichen Beschäftigung einer Fachkraft zu 100 Prozent oder von 2 Fachkräften zu je mindestens 60 Prozent darf eine weitere lernende Person im Betrieb ausgebildet werden.

- 4 Als Fachkraft gilt, wer über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis im Fachbereich der lernenden Person oder über eine gleichwertige Qualifikation verfügt.
- 5 In besonderen Fällen kann die kantonale Behörde einem Betrieb, der seit mehreren Jahren Lernende mit überdurchschnittlichem Erfolg ausgebildet hat, die Überschreitung der Höchstzahl der Lernenden bewilligen.

Ausbildungsbegleitung, Lern- und Leistungsdokumentation

(Art. 20 und 45 BBG; Art 44 BBV; Art. 345a Abs. 1 OR)

Die Berufsbildnerinnen und die Berufsbildner vermitteln den Auszubildenden die im Bildungsplan vorgegebenen Inhalte der beruflichen Praxis. Sie sorgen für die Vernetzung von Theorie und Praxis, indem sie den Auszubildenden die Gelegenheit geben, das erworbene Wissen anzuwenden.

Das Führen der Lerndokumentation ist Aufgabe der Lernenden und wie folgt in der BiVo KuDi geregelt: Art. 12

¹ Die lernende Person führt eine Lerndokumentation, in der sie laufend alle wesentlichen Arbeiten, die erworbenen Fähigkeiten und ihre Erfahrungen im Betrieb festhält.

² Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner kontrolliert und unterzeichnet die Lerndokumentation einmal pro Semester. Sie oder er bespricht sie mindestens einmal pro Semester mit der lernenden Person. Die Berufsbildnerin rapportiert der OdA semesterweise den aktuellen Bildungsstand und den Erfüllungsgrad der Lernziele pro Semester mittels Bildungsbericht.

³ Sie oder er hält am Ende jedes Semesters den Bildungsstand der lernenden Person in einem Bildungsbericht fest.

Minimale betriebliche Voraussetzungen für die Ausbildung der Fachleute Kundendialog

Infrastruktur:

- Zeitgemäss eingerichteter Arbeitsplatz und Zugang zu allen berufsrelevanten Applikationen und Systemen, Contact Center spezifischen Instrumenten/Tools (Hard- und Software)
- Zugang und Nutzung der für die Arbeit spezifischen Instrumente und Infrastruktur (Intranet, Internet, Extranet, Datenablage / Dokumentenstruktur) zur Arbeitserledigung
- Nutzung von Arbeitsinstrumenten, wie Computer, Fax, Telefon, Drucker, Scanner etc.
- Arbeitsplatz für Studium, Lerndokumentation und eigene Arbeiten

Ausübung der folgenden Arbeiten (mit oder ohne Lehrverbund) unter Einsatz der oben genannten

Infrastruktur:

- Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten
- Kunden gewinnen
- Kunden betreuen
- Kunden binden
- Kunden zurückgewinnen
- Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen
- Vorschriften und Vorgaben einhalten

Quellenverweis:

BiVo KuDi: Bildungsverordnung KuDi BBV: Verordnung über die Berufsbildung BBG: Bundesgesetz über die Berufsbildung

Kontaktadressen für die Bildungsbewilligung: Berufsinspektoren der jeweiligen Kantone

11. Dezember 2018