



## Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

### Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsbetrieb: .....

Verantwortlicher  
Ausbilder: .....

Auszubildender: .....

Ausbildungsberuf: **Servicefachkraft für Dialogmarketing**

In den folgenden Seiten ist die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung in der Fassung vom **23. Mai 2006** niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des Auszubildenden ist in dem Ausbildungszeitraum enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Weicht aufgrund der vertraglichen Vereinbarung die Ausbildungszeit von der in der Ausbildungsordnung vorgegebenen Ausbildungsdauer ab, werden die in diesem Plan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse in sinngemäßer Anwendung des zeitlichen Gliederungsplanes vermittelt.

Unter folgendem Link [www.ihk-regensburg.de/ausbildungsrahmenplan](http://www.ihk-regensburg.de/ausbildungsrahmenplan) können die sachlichen und zeitlichen Gliederungen der einzelnen Berufe eingesehen und heruntergeladen werden.

Auszubildender: .....  
Unterschrift

Gesetzlicher Vertreter  
des Auszubildenden: .....  
Unterschrift

.....  
Datum

.....  
Firmenstempel/Unterschrift

## Ausbildungsplan über die Berufsausbildung zum Servicefachkraft für Dialogmarketing

### 1. Ausbildungsjahr

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
<b>1</b>			<b>3 – 5 Monate</b>	
1.1	Stellung, Rechtsform	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes und seine Stellung am Markt beschreiben</li> <li>• Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern</li> <li>• Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>• Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben</li> </ul>		
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</li> <li>• den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>• Positionen der eigenen Entgeltberechnung beschreiben</li> <li>• arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</li> </ul>		
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>• Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>		
1.4	Umweltschutz	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>		

<b>2</b>			<b>3 – 5 Monate</b>	
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen</li> <li>den eigenen Arbeitsplatz gestalten, ergonomische Regeln bei der Arbeit sowie Schutzvorschriften für Bildschirmarbeitsplätze und Empfehlungen, insbesondere der Berufsgenossenschaften, für Arbeitsplätze in CallCentern beachten</li> </ul>		
5.2	Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kundenwünsche analysieren und bearbeiten</li> <li>Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen</li> <li>Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen</li> </ul>		
6.1	Software, Netze und Dienste	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informationsnetze und –dienste nutzen</li> </ul>		
6.2	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datenbanken nutzen</li> <li>Daten eingeben, pflegen und sichern</li> </ul>		
<b>3</b>			<b>3 – 5 Monate</b>	
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entscheidungsprozesse und Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen</li> <li>Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen</li> </ul>		
5.3	Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> <li>produkt- und dienstleistungsbezogene Beratungen durchführen</li> <li>Zufriedenheitsabfragungen durchführen</li> <li>Haltegespräche nach Kündigungen durchführen</li> <li>Lieferungs- und Zahlungstermine disponieren, Bonität des Kunden überprüfen</li> <li>Beschwerden und Reklamationen bearbeiten, Beschwerdemanagement als Instrument zur Kundenbindung nutzen</li> <li>Instrumente der Kundenbindung anwenden</li> </ul>		
6.2	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notwendigkeit der Datensicherung begründen, rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden</li> <li>Notwendigkeit des Schutzes vor Schaden stiftenden Programmen erläutern, Schutzmaßnahmen ergreifen</li> </ul>		

## 2. Ausbildungsjahr

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
<b>1</b>			<b>3 – 5 Monate</b>	
5.4	Kundengewinnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• neue Kunden akquirieren</li> <li>• Bedarf des Kunden ermitteln</li> <li>• Produkte oder Dienstleistungen verkaufen, Verträge im Namen des Auftraggebers abschließen, Rechtsvorschriften beachten</li> <li>• andere und höherwertige Produkte oder Dienstleistungen anbieten</li> </ul>		
6.1	Software, Netze und Dienste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungsfähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheiden</li> <li>• fremdsprachige Informationsquellen nutzen</li> <li>• Kommunikationstarife und –kosten vergleichen</li> </ul>		
6.2	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau einer relationalen Datenbank erläutern</li> </ul>		
<b>2</b>			<b>2 – 4 Monate</b>	
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages darstellen</li> <li>• lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</li> </ul>		
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung im eigenen Arbeitsbereich vorschlagen</li> <li>• Aufgaben im Team bearbeiten</li> <li>• neue Mitarbeiter bei der Einarbeitung unterstützen</li> <li>• Konflikte vermeiden und zur Konfliktlösung beitragen</li> </ul>		
4	Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dialogorientierte Organisationseinheiten in die Wertschöpfungskette einordnen</li> <li>• bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen ergreifen</li> <li>• Arbeitsabläufe an veränderte Anforderungen anpassen</li> <li>• Prozessablauf analysieren, bewerten und bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vorschlagen</li> <li>• Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen</li> <li>• qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen</li> </ul>		
<b>3</b>			<b>4 – 6 Monate</b>	
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mit internen und externen Partnern kooperieren, Besprechungen planen, vorbereiten und durchführen</li> <li>• Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen</li> </ul>		

7.1	Projektvorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektpläne aus Projektzielen ableiten</li> <li>• Teilaufgaben entwickeln</li> <li>• Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzen</li> <li>• Gesprächsleitfäden für Projekte erarbeiten</li> </ul>		
7.2	Projektdurchführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ablaufpläne umsetzen</li> <li>• Projektaufgaben mit Beteiligten koordinieren</li> <li>• betriebsbedingte Abweichungen im Projektablauf melden, an der Entwicklung von Lösungsalternativen mitwirken</li> <li>• Projektabläufe an veränderte Anforderungen von Auftraggebern anpassen</li> <li>• Arbeitszeitkonten führen</li> </ul>		
7.3	Projektcontrolling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektabläufe und –ergebnisse dokumentieren</li> <li>• Kennzahlen von Projekten erfassen für die Auftragsabrechnung aufbereiten und weiterleiten</li> <li>• Projektstatistiken erstellen</li> <li>• Kosten ermitteln und erfassen</li> <li>• an der Erstellung des Abschlussberichtes mitwirken</li> <li>• Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen</li> </ul>		