



Industrie- und Handelskammer
Bodensee - Oberschwaben

Kaufmann für Dialogmarketing Kauffrau für Dialogmarketing

Ausbildungsrahmenplan

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Das Ausbildungsunternehmen (§ 4 Nr. 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur (§ 4 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes und seine Stellung am Markt beschreiben b) Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern c) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften (§ 4 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages darstellen f) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1.4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und Umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
2	Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen b) Leistungen der Dialogmarketing-Branche unterscheiden c) das Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes darstellen
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 4 Nr. 3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen b) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen c) mit internen und externen Partnern kooperieren, Besprechungen planen, vorbereiten und durchführen d) Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen e) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen f) den eigenen Arbeitsplatz gestalten, ergonomische Regeln bei der Arbeit sowie Schutzvorschriften für Bildschirmarbeitsplätze und Empfehlungen, insbesondere der Berufsgenossenschaften, für Arbeitsplätze in Call Centern beachten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> g) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung im eigenen Arbeitsbereich vorschlagen h) Aufgaben im Team bearbeiten i) neue Mitarbeiter bei der Einarbeitung unterstützen j) Konflikte vermeiden und zur Konfliktlösung beitragen
4	Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen (§ 4 Nr. 4)	<ul style="list-style-type: none"> a) dialogorientierte Organisationseinheiten in die Wertschöpfungskette einordnen b) bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen ergreifen c) Arbeitsabläufe an veränderte Anforderungen anpassen d) Prozessablauf analysieren, bewerten und bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vorschlagen e) Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen f) qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen
5	Dialogprozesse (§ 4 Nr. 5)	
5.1	Sprachliche und schriftliche Kommunikation (§ 4 Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Texte zielgerichtet und den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren, gliedern und gestalten b) rhetorische Mittel einsetzen c) Sprachverhalten und Kundentyp bei der Gesprächsführung berücksichtigen d) Gesprächsführungstechniken situationsgerecht einsetzen e) Gespräche auch in einer Fremdsprache annehmen und weiterleiten f) Inbound- und Outbound-Gespräche führen g) Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen h) Maßnahmen des Stressmanagements anwenden
5.2	Kundenbetreuung (§ 4 Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundenwünsche analysieren und bearbeiten b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen c) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
5.3	Kundenbindung (§ 4 Nr. 5.39)	<ul style="list-style-type: none"> a) produkt- oder dienstleistungsbezogene Beratungen durchführen b) Zufriedenheitsbefragungen durchführen c) Haltegespräche nach Kündigungen durchführen d) Lieferungs- und Zahlungstermine disponieren, Bonität des Kunden überprüfen e) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten, Beschwerdemanagement als Instrument zur Kundenbindung nutzen f) Instrumente der Kundenbindung anwenden
5.4	Kundengewinnung (§ 4 Nr. 5.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) neue Kunden akquirieren b) Bedarf des Kunden ermitteln c) Produkte oder Dienstleistungen verkaufen, Verträge im Namen des Auftraggebers abschließen, Rechtsvorschriften beachten d) andere und höherwertige Produkte oder Dienstleistungen anbieten
6	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 4 Nr. 6)	
6.1	Software, Netze und Dienste (§ 4 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kommunikationsanlagen nutzen b) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden c) Informationsnetze und -dienste nutzen d) branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungsfähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheiden e) fremdsprachige Informationsquellen nutzen f) Kommunikationstarife und -kosten vergleichen
6.2	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Aufbau einer relationalen Datenbank erläutern b) Datenbanken nutzen c) Daten eingeben, pflegen und sichern d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen, rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		e) Notwendigkeit des Schutzes vor schadenstiftenden Programmen erläutern, Schutzmaßnahmen ergreifen
7	Projekte (§ 4 Nr. 7)	
7.1	Projektvorbereitung (§ 4 Nr. 7.1)	a) Projektpläne aus Projektzielen ableiten b) Teilaufgaben entwickeln c) Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzen d) Gesprächsleitfäden für Projekte erarbeiten
7.2	Projektdurchführung (§ 4 Nr. 7.2)	a) Ablaufpläne umsetzen b) Projektaufgaben mit Beteiligten koordinieren c) betriebsbedingte Abweichungen im Projektablauf melden, an der Entwicklung von Lösungsalternativen mitwirken d) Projektabläufe an veränderte Anforderungen von Auftraggebern anpassen e) Arbeitszeitkonten führen
7.3	Projektcontrolling (§ 4 Nr. 7.3)	a) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren b) Kennzahlen von Projekten erfassen, für die Auftragsabrechnung aufbereiten und weiterleiten c) Projektstatistiken erstellen d) Kosten ermitteln und erfassen e) an der Erstellung des Abschlussberichtes mitwirken
8	Personal (§ 4 Nr. 8)	a) an der Personalplanung und Teambildung mitwirken b) bei Maßnahmen der Personalbeschaffung mitwirken, Bewerbervorauswahl durchführen c) neue Mitarbeiter einführen d) Personaleinsatz auftragsorientiert planen, dabei insbesondere arbeitszeitrechtliche Vorschriften und Mitarbeiterbedürfnisse berücksichtigen, Schichtpläne erstellen e) Motivationsinstrumente einsetzen, Vorschläge zu Konzepten für Anreizmodelle entwickeln

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		f) Vorschläge für Schulungs- und Fortbildungskonzepte entwickeln, Mitarbeiterschulungen organisieren, Mitarbeiter-Briefing durchführen
9	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Nr. 9)	
9.1	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Nr. 9.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen b) Kosten überwachen c) Leistungen kalkulieren d) Kosten und Erlöse erbrachter Leistungen errechnen und bewerten e) Leistungsabrechnungen erstellen
9.2	Controlling (§ 4 Nr. 9.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden, dabei branchenspezifische Kennzahlen ermitteln und aufbereiten b) Statistiken auswerten, Entscheidungen vorbereiten, Berichte erstellen
10	Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung (§ 4 Nr. 10)	<ul style="list-style-type: none"> a) qualitätssichernde Maßnahmen organisieren, durchführen und auswerten sowie für den Auftraggeber dokumentieren b) Projektabläufe überwachen und mit Mitarbeitern sowie Auftraggebern rückkoppeln, Beschwerden berücksichtigen, Projektabläufe optimieren, Schlussfolgerungen für neue Projekte ziehen
11	Vertrieb und Marketing (§ 4 Nr. 11)	
11.1	Angebotserstellung und Verkauf (§ 4 Nr. 11.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Dialogmarketing-Markt beobachten, Informationen auswerten und nutzen b) Dienstleistungen und Konditionen von Wettbewerbern vergleichen c) Vorschläge zur Ausgestaltung und Verbesserung des Dienstleistungsangebotes entwickeln d) Auftraggeberwünsche ermitteln e) Angebote erstellen f) Verträge anbahnen und Vertragsabschlüsse vorbereiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		g) rechtliche Vorschriften beachten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden
11.2	Vermarktung von Dienstleistungen (§ 4 Nr. 11.2)	a) über Dienstleistungen informieren, Dienstleistungen anbieten und präsentieren, auch in einer Fremdsprache b) Projektkonzepte erarbeiten c) Verkaufsargumente für Dienstleistungsangebote entwickeln d) Auftraggeber-Briefing beachten e) bei der Planung verkaufsfördernder Maßnahmen mitwirken, verkaufsfördernde Maßnahmen umsetzen