



Zeitliche und sachliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsplan Der zeitliche und sachlich gegliederte Ausbildungsplan ist Bestandteil des Ausbildungsvertrages	Kaufmann für Dialogmarketing Kauffrau für Dialogmarketing
Ausbildungsbetrieb:	
Auszubildende(r):	
Ausbildungszeit von:	bis:

Die zeitliche und sachliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung ist auf den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des/der Auszubildende(n) ist in den einzelnen zeitlichen Richtwerten enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufs aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildende(n) bleiben vorbehalten

Fertigkeiten und Kenntnisse laut zeitlicher Gliederung der Berufsausbildung

1. Ausbildungsjahr

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung von – bis
<p>(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur, 1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften, Lernziele a bis d, 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, 1.4 Umweltschutz, 2. Dienstleistungsangebot, 5.1 Sprachliche und schriftliche Kommunikation, 6.1 Software, Netze und Dienste, Lernziele a und b, <p>zu vermitteln.</p>	
<p>(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen</p> <ul style="list-style-type: none"> 3. Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit, Lernziele e und f, 5.2 Kundenbetreuung, 6.1 Software, Netze und Dienste, Lernziel c, 6.2 Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit, Lernziele b und c, <p>zu vermitteln.</p>	
<p>(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen</p> <ul style="list-style-type: none"> 3. Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit, Lernziele a und b, 5.3 Kundenbindung, 6.2 Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit, Lernziele d und e, <p>zu vermitteln.</p>	

2. Ausbildungsjahr

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung von – bis
<p>(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen</p> <p>5.4 Kundengewinnung, 6.1 Software, Netze und Dienste, Lernziele d bis f, 6.2 Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit, Lernziel a,</p> <p>zu vermitteln.</p>	
<p>(2) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen</p> <p>1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften, Lernziele e und f, 3. Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit, Lernziele g bis j, 4. Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen</p> <p>zu vermitteln.</p>	
<p>(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen</p> <p>3. Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit, Lernziele c und d, 7.1 Projektvorbereitung, 7.2 Projektdurchführung, 7.3 Projektcontrolling, 9.1 Kosten- und Leistungsrechnung, Lernziel a,</p> <p>zu vermitteln.</p>	

3. Ausbildungsjahr

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung von – bis
<p>(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition</p> <p>8. Personal</p> <p>zu vermitteln.</p>	
<p>(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen</p> <p>9.1 Kosten_ und Leistungsrechnung, Lernziele b bis e, 9.2 Controlling, 10. Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung</p> <p>zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition</p> <p>4. Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen, Lernziel d,</p> <p>zu vertiefen.</p>	
<p>(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen</p> <p>11.1 Angebotserstellung und Verkauf, 11.2 Vermarktung von Dienstleistungen</p> <p>zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition</p> <p>5.4 Kundengewinnung, Lernziel c,</p> <p>zu vertiefen.</p>	

Fertigkeiten und Kenntnisse laut sachlicher Gliederung der Berufsausbildung

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
---	-------------------

Das Ausbildungsunternehmen

<p>Stellung, Rechtsform und Struktur</p> <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 	
<p>Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften</p> <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 	
<p>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen 	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
<ul style="list-style-type: none"> 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 	
<p>Umweltschutz Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <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 	
Dienstleistungsangebot	
<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 	



Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
---	-------------------

Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit

<ul style="list-style-type: none">a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigenb) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmenc) mit internen und externen Partnern kooperieren, Besprechungen planen, vorbereiten und durchführend) Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifene) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzenf) den eigenen Arbeitsplatz gestalten, ergonomische Regeln bei der Arbeit sowie Schutzvorschriften für Bildschirmarbeitsplätze und Empfehlungen, insbesondere der Berufsgenossenschaften, für Arbeitsplätze in Call Centern beachteng) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung im eigenen Arbeitsbereich vorschlagenh) Aufgaben im Team bearbeiteni) neue Mitarbeiter bei der Einarbeitung unterstützenj) Konflikte vermeiden und zur Konfliktlösung beitragen	
--	--

Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen

<ul style="list-style-type: none">a) dialogorientierte Organisationseinheiten in die Wertschöpfungskette einordnenb) bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen ergreifenc) Arbeitsabläufe an veränderte Anforderungen anpassend) Prozessablauf analysieren, bewerten und bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vorschlagene) Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigenf) qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen	
---	--



Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
---	-------------------

Dialogprozesse

Sprachliche und schriftliche Kommunikation <ul style="list-style-type: none">a) Texte zielgerichtet und den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren, gliedern und gestaltenb) rhetorische Mittel einsetzenc) Sprachverhalten und Kundentyp bei der Gesprächsführung berücksichtigend) Gesprächsführungstechniken situationsgerecht einsetzene) Gespräche auch in einer Fremdsprache annehmen und weiterleitenf) Inbound- und Outbound-Gespräche führeng) Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifenh) Maßnahmen des Stressmanagements anwenden	
Kundenbetreuung <ul style="list-style-type: none">a) Kundenwünsche analysieren und bearbeitenb) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufenc) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen	
Kundenbindung <ul style="list-style-type: none">a) produkt- oder dienstleistungsbezogene Beratungen durchführenb) Zufriedenheitsbefragungen durchführenc) Haltegespräche nach Kündigungen durchführend) Lieferungs- und Zahlungstermine disponieren, Bonität des Kunden überprüfene) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten, Beschwerdemanagement als Instrument zur Kundenbindung nutzenf) Instrumente der Kundenbindung anwenden	



Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
---	-------------------

Kundengewinnung

- 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

Informations- und Kommunikationssysteme

Software, Netze und Dienste

- 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

Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit

- 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
- e) Notwendigkeit des Schutzes vor schadenstiftenden Programmen erläutern, Schutzmaßnahmen ergreifen



Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
---	-------------------

Projekte

Projektvorbereitung <ul style="list-style-type: none">a) Projektpläne aus Projektzielen ableitenb) Teilaufgaben entwickelnc) Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzend) Gesprächsleitfäden für Projekte erarbeiten	
Projektdurchführung <ul style="list-style-type: none">a) Ablaufpläne umsetzenb) Projektaufgaben mit Beteiligten koordinierenc) betriebsbedingte Abweichungen im Projektablauf melden, an der Entwicklung von Lösungsalternativen mitwirkend) Projektabläufe an veränderte Anforderungen von Auftraggebern anpassene) Arbeitszeitkonten führen	
Projektcontrolling <ul style="list-style-type: none">a) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentierenb) Kennzahlen von Projekten erfassen, für die Auftragsabrechnung aufbereiten und weiterleitenc) Projektstatistiken erstellend) Kosten ermitteln und erfassene) an der Erstellung des Abschlussberichtes mitwirken	



Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
---	-------------------

Personal

<ul style="list-style-type: none">a) an der Personalplanung und Teambildung mitwirkenb) bei Maßnahmen der Personalbeschaffung mitwirken, Bewerbervorauswahl durchführenc) neue Mitarbeiter einführend) Personaleinsatz auftragsorientiert planen, dabei insbesondere arbeitszeitrechtliche Vorschriften und Mitarbeiterbedürfnisse berücksichtigen, Schichtpläne erstellene) Motivationsinstrumente einsetzen, Vorschläge zu Konzepten für Anreizmodelle entwickelnf) Vorschläge für Schulungs- und Fortbildungskonzepte entwickeln, Mitarbeiterschulungen organisieren, Mitarbeiter-Briefing durchführen	
--	--

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

<p>Kosten- und Leistungsrechnung</p> <ul style="list-style-type: none">a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründenb) Kosten überwachenc) Leistungen kalkulierend) Kosten und Erlöse erbrachter Leistungen errechnen und bewertene) Leistungsabrechnungen erstellen	
<p>Controlling</p> <ul style="list-style-type: none">a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden, dabei branchenspezifische Kennzahlen ermitteln und aufbereitenb) Statistiken auswerten, Entscheidungen vorbereiten, Berichte erstellen	



Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
---	-------------------

Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung

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	
--	--

Vertrieb und Marketing

Angebotserstellung und Verkauf 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 g) rechtliche Vorschriften beachten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden	
Vermarktung von Dienstleistungen 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	