



Industrie- und Handelskammer
zu Dortmund

Servicefachkraft für Dialogmarketing

Ausbildungsrahmenplan

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
1.4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <p>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</p> <p>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</p> <p>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</p> <p>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</p>
2	Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 2)	<p>a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen</p> <p>b) Leistungen der Dialogmarketing-Branche unterscheiden</p> <p>c) das Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes darstellen</p>
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 4 Nr. 3)	<p>a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen</p> <p>b) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen</p> <p>c) mit internen und externen Partnern kooperieren, Besprechungen planen, vorbereiten und durchführen</p> <p>d) Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen</p> <p>e) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen</p>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		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 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)	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)	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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		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)	a) Kundenwünsche analysieren und bearbeiten b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen c) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen
5.3	Kundenbindung (§ 4 Nr. 5.3)	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)	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)	a) Kommunikationsanlagen nutzen b) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden c) Informationsnetze und -dienste nutzen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		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)	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
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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		d) Kosten ermitteln und erfassen e) an der Erstellung des Abschlussberichtes mitwirken f) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen