

Verordnung über die Berufsausbildung

Automobilkaufmann/
Automobilkauffrau

vom 28. Februar 2017

nebst Rahmenlehrplan

Bestell-Nr. 61021095a



Verordnung über die Berufsausbildung zum Automobilkaufmann und zur Automobilkauffrau vom 28. Februar 2017 (BGBl. I S. 318 vom 3. März 2017) nebst Rahmenlehrplan (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 16. September 2016)

Inhalt

	Seite
Abschnitt 1 Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung	
§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes	4
§ 2 Dauer der Berufsausbildung	4
§ 3 Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan	4
§ 4 Struktur der Berufsausbildung, Ausbildungsberufsbild	5
§ 5 Ausbildungsplan	5
§ 6 Schriftlicher Ausbildungsnachweis	5
Abschnitt 2 Abschlussprüfung	
§ 7 Ziel, Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt	6
§ 8 Inhalt von Teil 1	6
§ 9 Prüfungsbereich von Teil 1	6
§ 10 Inhalt von Teil 2	7
§ 11 Prüfungsbereiche von Teil 2	7
§ 12 Prüfungsbereich Fahrzeugvertriebsprozesse und Finanzdienstleistungen	7
§ 13 Prüfungsbereich Kaufmännische Unterstützungsprozesse	7
§ 14 Prüfungsbereich Kundendienstprozesse	8
§ 15 Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde	8
§ 16 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung	8
Abschnitt 3 Schlussvorschriften	
§ 17 Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse	9
§ 18 Inkrafttreten, Außerkrafttreten	9

**Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung
zum Automobilkaufmann und zur Automobilkauffrau**

Anlage (zu § 3 Absatz 1 Satz 1)	11
Rahmenlehrplan	17



W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG
Postfach 10 06 33 · 33506 Bielefeld

Tel.: 05 21 / 9 11 01-15 · Fax: 05 21 / 9 11 01-19

E-Mail: service@wbv.de

wbv.de/berufe.net

**Verordnung
über die Berufsausbildung
zum Automobilkaufmann und zur Automobilkauffrau
(Automobilkaufleuteausbildungsverordnung – AutoKfIAusbV)**

Vom 28. Februar 2017
(abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 318 vom 3. März 2017)

Aufgrund des § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes, der zuletzt durch Artikel 463 Nummer 1 der Verordnung vom 31. August 2015 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

Abschnitt 1

Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung

§ 1

Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf des Automobilkaufmanns und der Automobilkauffrau wird nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

§ 2

Dauer der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten. Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.

(2) Die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren ein.

§ 4

Struktur der Berufsausbildung, Ausbildungsberufsbild

(1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

1. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten werden in Berufsbildpositionen als Teil des Ausbildungsberufsbildes gebündelt.

(2) Die Berufsbildpositionen der berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Teile und Zubehör organisieren und verkaufen,
2. an Werkstattprozessen mitwirken und als Schnittstelle zwischen Handel und Werkstatt agieren,
3. Kundendienst organisieren und Servicebereich unterstützen,
4. betriebliche Marketingaktivitäten planen und durchführen,
5. Fahrzeughandel und -vertrieb unterstützen,
6. Finanzdienstleistungsprodukte im Fahrzeughandel vorbereiten,
7. personalbezogene Aufgaben bearbeiten und
8. kaufmännische Steuerung und Kontrolle unterstützen.

(3) Die Berufsbildpositionen der integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht,
2. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes,
3. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und
4. Umweltschutz.

§ 5

Ausbildungsplan

Die Ausbildenden haben spätestens zu Beginn der Ausbildung auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans für jeden Auszubildenden und für jede Auszubildende einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 6

Schriftlicher Ausbildungsnachweis

(1) Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Dazu ist ihnen während der Ausbildungszeit Gelegenheit zu geben.

(2) Die Ausbildenden haben den Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

Abschnitt 2

Abschlussprüfung

§ 7

Ziel, Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt

- (1) Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat.
- (2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Teilen 1 und 2.
- (3) Teil 1 soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres durchgeführt werden, Teil 2 am Ende der Berufsausbildung.

§ 8

Inhalt von Teil 1

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan für die ersten 15 Monate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

§ 9

Prüfungsbereich von Teil 1

- (1) Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich Warenwirtschafts- und Werkstattprozesse statt.
- (2) Im Prüfungsbereich Warenwirtschafts- und Werkstattprozesse soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,
 1. das Teile- und Zubehörlager unter Berücksichtigung der Sortimentspolitik, der Anforderungen aus den weiteren Geschäftsfeldern und der Lagerkennzahlen zu organisieren,
 2. die Beschaffung von Teilen und Zubehör unter Berücksichtigung der Kundenwünsche, der Werkstattprozesse und der Fahrzeugtechnik durchzuführen und
 3. den Eingang, die Lagerung und die Ausgabe von Waren zu kontrollieren und zu erfassen.
- (3) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.
- (4) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

§ 10

Inhalt von Teil 2

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

(2) In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich ist.

§ 11

Prüfungsbereiche von Teil 2

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. Fahrzeugvertriebsprozesse und Finanzdienstleistungen,
2. Kaufmännische Unterstützungsprozesse,
3. Kundendienstprozesse sowie
4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 12

Prüfungsbereich Fahrzeugvertriebsprozesse und Finanzdienstleistungen

(1) Im Prüfungsbereich Fahrzeugvertriebsprozesse und Finanzdienstleistungen soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten.

(2) Für den Nachweis nach Absatz 1 sind folgende Tätigkeiten zugrunde zu legen:

1. kundenorientiertes Abwickeln von Fahrzeugvertriebsprozessen und
2. bedarfsgerechtes Anbieten von Finanzdienstleistungen für den Vertrieb von Fahrzeugen.

(3) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(4) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

§ 13

Prüfungsbereich Kaufmännische Unterstützungsprozesse

(1) Im Prüfungsbereich Kaufmännische Unterstützungsprozesse soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. in den Geschäftsfeldern Instrumente des Rechnungswesens für die kaufmännische Planung, Steuerung und Kontrolle zu nutzen und Handlungsvorschläge abzuleiten,
2. Verkaufspreise zu kalkulieren sowie

3. den Personaleinsatz zu organisieren und an der Personalplanung unter Berücksichtigung betrieblicher Ziele und Grundsätze mitzuwirken.
- (2) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.
- (3) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

§ 14

Prüfungsbereich Kundendienstprozesse

- (1) Im Prüfungsbereich Kundendienstprozesse soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,
 1. komplexe Aufgaben des Kundendienstes unter Einbeziehung betrieblicher Marketingaktivitäten zu bearbeiten,
 2. die Vorgehensweise zu begründen,
 3. Problemlösungen zu erarbeiten,
 4. Hintergründe und Schnittstellen zu anderen Arbeitsbereichen zu erläutern und
 5. Ergebnisse zu bewerten.
- (2) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt.
- (3) Für das fallbezogene Fachgespräch stellt der Prüfungsausschuss dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben, aus denen der Prüfling eine Aufgabe auswählt. Der Prüfling soll die Aufgabe bearbeiten und einen Lösungsweg entwickeln. Ihm ist eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten einzuräumen. Das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung des Lösungsweges durch den Prüfling eingeleitet.
- (4) Das fallbezogene Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.

§ 15

Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde

- (1) Im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.
- (2) Die Prüfungsaufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.
- (3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 16

Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

- (1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:
 1. Warenwirtschafts- und Werkstattprozesse mit 20 Prozent,
 2. Fahrzeugvertriebsprozesse und Finanzdienstleistungen mit 25 Prozent,

- | | |
|---|------------------|
| 3. Kaufmännische Unterstützungsprozesse mit | 25 Prozent, |
| 4. Kundendienstprozesse mit | 20 Prozent sowie |
| 5. Wirtschafts- und Sozialkunde mit | 10 Prozent. |

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
2. im Ergebnis von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens drei Prüfungsbereichen von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“.

(3) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der Prüfungsbereiche „Fahrzeugvertriebsprozesse und Finanzdienstleistungen“, „Kaufmännische Unterstützungsprozesse“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“ durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn

1. der Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und
2. die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

Abschnitt 3

Schlussvorschriften

§ 17

Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse

Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bereits bestehen, können nach den Vorschriften dieser Verordnung unter Anrechnung der bisher absolvierten Ausbildungszeit fortgesetzt werden, wenn die Vertragsparteien dies vereinbaren und der oder die Auszubildende noch nicht die Zwischenprüfung absolviert hat.

§ 18

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2017 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung zum Automobilkaufmann/zur Automobilkauffrau vom 26. Mai 1998 (BGBl. I S. 1145) außer Kraft.

Berlin, den 28. Februar 2017

**Die Bundesministerin
für Wirtschaft und Energie**

In Vertretung

Rainer Baake

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Automobilkaufmann und zur Automobilkauffrau

Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Teile und Zubehör organisieren und verkaufen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> a) rechtliche und technische Vorgaben, betriebliche Regelungen, Datenverarbeitungsprogramme und fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) in Abstimmung mit anderen Geschäftsfeldern den Einkauf planen und Bestellungen durchführen c) Verkaufspreise mit vorgegebenen Zuschlagsätzen kalkulieren d) Warenlieferungen annehmen, Waren nach Art und Menge sowie auf offene Mängel prüfen und bei Beanstandungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten e) Wareneingänge dokumentieren und Waren insbesondere unter Einhaltung der Regeln des Umweltschutzes einlagern f) Eingangsrechnungen auf Richtigkeit prüfen und Unstimmigkeiten klären g) Teile und Zubehörlager unter Berücksichtigung der Sortimentspolitik und der Lagerkennzahlen organisieren h) Liefertermine überwachen und kommunizieren und Maßnahmen bei Lieferungsverzug einleiten i) Material einem Auftrag zuordnen und ausgeben j) Kundenwünsche ermitteln, Kunden und Kundinnen unter Nutzung von Produktinformationen beraten, Teile und Zubehör verkaufen und Rechnungen erstellen k) Präsentation von Zubehör planen und umsetzen l) die eigene Vorgehensweise reflektieren und bewerten und Maßnahmen zur Optimierung ableiten 	5	
2	An Werkstattprozessen mitwirken und als Schnittstelle zwischen Handel und Werkstatt agieren (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Werkstattmitarbeiter und Werkstattmitarbeiterinnen unterstützen und dabei sowohl Arbeitsprozesse und Fahrzeugtechnologien berücksichtigen als auch technische Standards und gesetzliche Bestimmungen einhalten b) Sichtprüfungen zur Verkehrs- und Betriebssicherheit von Fahrzeugen durchführen c) mechanische, hydraulische, pneumatische sowie elektrische und elektronische Systeme in Fahrzeugen unterscheiden und ihre Funktion erläutern d) an Diagnose-, Wartungs-, Service- und Reparaturarbeiten mitwirken 	2	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> e) bei der Beanstandungs- und Schadensaufnahme als Grundlage für die Erstellung von Kostenvorschlägen mitwirken f) die umweltgerechte Entsorgung und das Recycling von Fahrzeugen, von deren Komponenten und von deren Betriebsstoffen organisieren und dabei Hersteller- und Lieferantenvorgaben einhalten g) durchgeführte Reparatur- und Servicearbeiten erläutern h) Werkstattprozesse reflektieren und Schlussfolgerungen für die kaufmännischen Arbeitsprozesse ableiten 		
3	Kundendienst organisieren und Servicebereich unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Qualitätsvorgaben im Kundenservice anwenden b) Informationssysteme unter Einhaltung des Datenschutzes nutzen c) Kundenwünsche, auch in einer Fremdsprache, ermitteln und die weitere Bearbeitung koordinieren d) Werkstatt- und Serviceleistungen sowie zeitwertgerechte Reparaturleistungen anbieten e) bei der Erstellung von Kostenvorschlägen mitwirken f) Kunden- und Fahrzeugdaten erfassen und pflegen g) Werkstattaufträge unter Berücksichtigung von Daten aus technischen Unterlagen und Fahrzeugpapieren erstellen h) Termine planen und mit den zuständigen Bereichen koordinieren i) anforderungsbezogene Fremdleistungen organisieren j) die Prüfung der Teileverfügbarkeit bereits bei der Terminvergabe veranlassen k) die Kundenmobilität sicherstellen l) Rechnungen erstellen und erläutern und Zahlungen entgegennehmen 	6	
		<ul style="list-style-type: none"> m) Zahlungen verbuchen und den Kassenabschluss durchführen n) Reklamationsgespräche situationsgerecht führen und die weitere Bearbeitung koordinieren o) Gewährleistungs- und Kulanzanträge bearbeiten p) betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen einordnen und mitgestalten q) eigenes Verhalten als Beitrag zur Kundenzufriedenheit und zur Kundenbindung reflektieren und Schlussfolgerungen ziehen 		3

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
4	Betriebliche Marketingaktivitäten planen und durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> a) datenschutzrechtliche Vorschriften im Umgang mit Kundendaten einhalten b) Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten sowie regionale Wettbewerber beobachten c) Kontaktdaten für die Kundenakquise beschaffen d) Kundendaten zielgerichtet aufbereiten und mithilfe entsprechender Programme verarbeiten und pflegen e) Maßnahmen zur Verkaufsförderung unter Einsatz geeigneter Werbemittel und -träger durchführen sowie bei der Erfolgskontrolle mitwirken 	2	
		<ul style="list-style-type: none"> f) Entwicklung von Marketingkonzepten unterstützen und dabei die Wettbewerbssituation des Betriebes einbeziehen und wettbewerbsrechtliche Vorschriften einhalten g) Sonderaktionen und Veranstaltungen planen, innerbetrieblich abstimmen, organisieren und durchführen h) Spenden- sowie Sponsoringanfragen bearbeiten und Sponsoring- und Kooperationsverträge vorbereiten und überwachen i) digitale Medien für Marketingmaßnahmen nutzen j) den Informationsaustausch zwischen den betrieblichen Geschäftsfeldern als Voraussetzung für ein erfolgreiches Marketing fördern und nutzen k) Marketingmaßnahmen hinsichtlich ihrer Zielsetzung reflektieren und Verbesserungsmaßnahmen ableiten 		1
5	Fahrzeughandel und -vertrieb unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Unterstützung des Fahrzeughandels und -vertriebs rechtliche Vorgaben, betriebliche Regelungen und technische Normen einhalten b) Fahrzeuge unter Berücksichtigung verschiedener Fahrzeugtypen einkaufen und dabei Kauf- und Werkvertragsrecht einhalten sowie Finanzierungsspielräume berücksichtigen c) Liefertermine überwachen d) Einkaufs- und Verkaufskonditionen unter Einhaltung bestehender Vertriebsverträge ausschöpfen und deren Erfüllung überwachen e) Fahrzeugeinkauf, -ankauf und -inzahlungnahme erfassen f) den verkaufsfertigen Zustand von Fahrzeugen veranlassen und überprüfen g) Vertriebssysteme für den Fahrzeughandel unterscheiden und Vertriebswege, insbesondere Onlinehandel, nutzen 		7

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> h) Probefahrten organisieren i) Kundenbestellungen dokumentieren j) Fahrzeugzulassungen und -abmeldungen vorbereiten und durchführen k) Fahrzeugübergaben vorbereiten l) Informationen zur Kundenzufriedenheit nach Fahrzeugauslieferung erfragen und dokumentieren m) die eigene Vorgehensweise, insbesondere hinsichtlich der Einhaltung betrieblicher Qualitätsvorgaben, reflektieren und bewerten und Maßnahmen zur Optimierung ableiten 		
6	Finanzdienstleistungsprodukte im Fahrzeughandel vorbereiten (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Vorbereitung von Finanzdienstleistungsprodukten die Finanzmarkt- und Wettbewerbssituation berücksichtigen sowie die Rechtsgrundlagen zum Vertragswesen anwenden b) Finanzierungsmodelle vergleichen und Finanzierungsangebote bedarfsgerecht erstellen und den Kunden und Kundinnen unterbreiten c) Leasingmodelle vergleichen und Leasingangebote bedarfsgerecht erstellen und den Kunden und Kundinnen unterbreiten d) Versicherungsprodukte vergleichen und Versicherungsangebote bedarfsgerecht erstellen und den Kunden und Kundinnen unterbreiten e) zusätzlich erwerbbar Garantieleistungen bedarfsgerecht anbieten f) Verträge unterschriftsreif vorbereiten und dokumentieren g) Laufzeiten der Verträge kontrollieren und Anschlussmaßnahmen einleiten h) die eigene Vorgehensweise, insbesondere hinsichtlich der Einhaltung betrieblicher Qualitätsvorgaben, reflektieren und bewerten und Maßnahmen zur Optimierung ableiten 		3
7	Personalbezogene Aufgaben bearbeiten (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit bei der Bearbeitung von personenbezogenen Daten einhalten b) arbeits-, sozial-, mitbestimmungs- und tarifrechtliche Vorschriften bei der Bearbeitung von personalbezogenen Aufgaben einhalten c) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen d) im Personalbeschaffungsprozess mitwirken, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen 		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> e) bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Schriftstücke erstellen f) bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten g) nach betrieblichen Vorgaben den Personaleinsatz planen und dabei Arbeitszeitregelungen einhalten h) Reisekostenabrechnungen bearbeiten i) Prämien und Provisionen nach vorgegebenen Schemata ermitteln und Entgeltabrechnungen vorbereiten j) notwendige Unterlagen zum Monats- und Jahresabschluss unter Einhaltung der Fristen aufbereiten k) Arbeitsabläufe im Hinblick auf Personalplanung und -einsatz bewerten und reflektieren und Maßnahmen zur Optimierung vorschlagen 		2
8	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 8)	<ul style="list-style-type: none"> a) kaufmännische Steuerung und Kontrolle unter Einhaltung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben unterstützen b) Einflussgrößen auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung berücksichtigen c) Buchungsvorgänge bearbeiten d) Kassenbücher führen e) Bestands- und Erfolgskonten führen f) Zahlungsein- und -ausgänge kontrollieren, Offene-Posten-Listen führen und Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten g) Inventuren terminieren und durchführen und die Ergebnisse für die Vorbereitung des Jahresabschlusses nutzen h) am buchhalterischen Jahresabschluss mitwirken i) auftragsbezogene Kosten überwachen und kontrollieren j) Verkaufspreise kalkulieren k) betriebliche Kennzahlen unter Anwendung der Voll- und Teilkostenrechnung ermitteln, beurteilen und für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten l) Daten zur Kalkulation für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten m) die eigene Vorgehensweise hinsichtlich Genauigkeit und Korrektheit bewerten und Verbesserungsmaßnahmen ableiten 		5

Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages erklären, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen e) wesentliche Bestimmungen der für den Ausbildungsbetrieb geltenden Tarifverträge nennen 	während der gesamten Ausbildung	
2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> a) den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie deren Zusammenwirken entlang der Wertschöpfungskette erläutern b) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Belegschaft zu Wirtschaftsorganisationen, zu Berufsvertretungen und zu Gewerkschaften nennen c) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes beschreiben 		
3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen 		
4	Umweltschutz (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)	<p>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 sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen 		

Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Automobilkaufmann und Automobilkauffrau (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 16. September 2016)

Teil I: Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden und mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Hauptschulabschlusses bzw. vergleichbarer Abschlüsse auf. Er enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Der Rahmenlehrplan beschreibt berufsbezogene Mindestanforderungen im Hinblick auf die zu erwerbenden Abschlüsse.

Die Ausbildungsordnung des Bundes und der Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz sowie die Lehrpläne der Länder für den berufsübergreifenden Lernbereich regeln die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung. Auf diesen Grundlagen erwerben die Schüler und Schülerinnen den Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie den Abschluss der Berufsschule.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass die Vorgaben des Rahmenlehrplanes zur fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleiben.

Teil II: Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12.03.2015) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufsbezogene und berufsübergreifende Handlungskompetenz zu vermitteln. Damit werden die Schüler und Schülerinnen zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt. Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas ein.

Der Unterricht der Berufsschule basiert auf den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schüler und Schülerinnen ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesell-

schaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Selbstkompetenz¹

Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Methodenkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

Kommunikative Kompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

Lernkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

Teil III: Didaktische Grundsätze

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen, werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung – zumindest aber der gedanklichen Durchdringung – aller Phasen einer beruflichen Handlung in Lernsituationen wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte.
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

¹ Der Begriff „Selbstkompetenz“ ersetzt den bisher verwendeten Begriff „Humankompetenz“. Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

Teil IV: Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Automobilkaufmann und zur Automobilkauffrau ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Automobilkaufmann und zur Automobilkauffrau vom 28.02.2017 (BGBl. I S. 318) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Automobilkaufmann/Automobilkauffrau (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 27.03.1998) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter <http://www.bibb.de>) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Automobilkaufleute arbeiten in Betrieben der Kraftfahrzeugbranche, vorwiegend in Autohäusern, bei Fahrzeugimporteuren sowie Automobilherstellern.

Die Neuordnung ist erfolgt, um

- einer stärkeren Geschäftsprozessorientierung,
- der gestiegenen Bedeutung der Finanzdienstleistungen,
- der stärkeren Berücksichtigung der Fahrzeugtechnik,
- dem Ausbau des Internethandels und der Internationalisierung,
- den höheren Anforderungen an die kommunikative Kompetenz,
- den veränderten rechtlichen Rahmenbedingungen,
- sowie neuen Mobilitätsdienstleistungen

zu entsprechen.

Der Rahmenlehrplan ist nach Handlungsfeldern zusammengehöriger Arbeits- und Geschäftsprozesse strukturiert und am Kompetenzverständnis des Deutschen Qualifikationsrahmens für lebenslanges Lernen orientiert. Aufgrund ihrer Prüfungsrelevanz sind die Lernfelder 1 bis 5 des Rahmenlehrplans vor Teil 1 der Abschlussprüfung zu unterrichten.

Die Lernfelder des Rahmenlehrplans beziehen sich auf berufliche Problemstellungen aus den Geschäftsfeldern Teilvertrieb, Kundendienst sowie Fahrzeugvertrieb und Finanzdienstleistungen.

Die Lernfelder sind methodisch didaktisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert oder eingeschränkt werden sollen.

In allen Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales –, des wirtschaftlichen Denkens, der soziokulturellen Unterschiede und der Inklusion berücksichtigt, und sie beinhalten rechtliche, mathematische und kommunikative Aspekte.

Der Erwerb von Fremdsprachenkompetenz, die Nutzung von Informations- und Kommunikationssystemen sowie von Standardsoftware sind integrierter Bestandteil der Lernfelder.

Teil V: Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Automobilkaufmann und Automobilkauffrau				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Den Betrieb präsentieren und die betriebliche Zusammenarbeit mitgestalten	80		
2	Bestände und Erfolgsvorgänge erfassen und den Jahresabschluss durchführen	80		
3	Teile und Zubehör beschaffen und lagern	80		
4	Teile und Zubehör verkaufen	80		
5	Werkstattaufträge entgegennehmen und kaufmännische Geschäftsprozesse organisieren		120	
6	Neufahrzeuge disponieren und den Verkaufsprozess durchführen		40	
7	Gebrauchtfahrzeuge disponieren und bereitstellen		40	
8	Finanzdienstleistungen anbieten		80	
9	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen			60
10	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern			80
11	Wirtschaftliche Einflüsse auf unternehmerische Entscheidungen beurteilen und danach handeln			80
12	Kommunikationspolitische Maßnahmen gestalten			60
	Summen: insgesamt 880 Stunden	320	280	280

Lernfeld 1: Den Betrieb präsentieren und die betriebliche Zusammenarbeit mitgestalten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Stellung von Unternehmen in der Gesamtwirtschaft, den Aufbau und die Geschäftsbereiche des Betriebes darzustellen, Arbeits- und Geschäftsprozesse zu erläutern sowie ihre Berufsrolle mitzugestalten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Möglichkeiten und Grenzen wirtschaftlichen Handelns in Unternehmen (<i>einfacher Wirtschaftskreislauf, ökonomisches Prinzip</i>). Sie analysieren den Aufbau (<i>Organisationsformen, Vollmachten, Rechtsform</i>), die Aufgaben und Leistungen der Geschäftsfelder ihres Betriebes. Sie erkunden die Rechts- und Wirtschaftsbeziehungen zwischen den Geschäftspartnern in der Automobilbranche und die Wettbewerbssituation.</p> <p>Sie ermitteln betriebliche Arbeitssicherheits- und Unfallverhütungsvorgaben, um Gefahren für sich und andere zu erkennen und Fehler zu vermeiden. Darüber hinaus machen sie sich kundig über die Aufgaben, Rechte und Pflichten der an der dualen Berufsausbildung beteiligten Personen und Einrichtungen (<i>Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsverordnung, Jugendarbeitsschutzgesetz, Jugend- und Auszubildendenvertretung, Tarifvertrag</i>).</p> <p>Sie erstellen Kriterienkataloge zur Gestaltung und Durchführung von Präsentationen.</p> <p>Sie präsentieren ihre Ergebnisse, bewerten die Präsentationen anhand der Kriterien und erkennen Optimierungsmöglichkeiten. Sie gehen konstruktiv mit Kritik um.</p> <p>Sie reflektieren ihre Aufgaben und ihre Position im Betrieb. Sie respektieren gesellschaftliche, ökonomische und ökologische Anforderungen an ihre Berufsrolle und leiten daraus eigene Wertvorstellungen ab.</p>	

Lernfeld 2: Bestände und Erfolgsvorgänge erfassen und den Jahresabschluss durchführen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Geschäftsfälle unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und der Umsatzsteuer zu dokumentieren und den buchhalterischen Jahresabschluss durchzuführen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Aufbau der Bilanz (<i>Anlage- und Umlaufvermögen, Eigen- und Fremdkapital</i>).</p> <p>Sie planen die Inventur (<i>zeitnahe Stichtagsinventur, vor- und nachverlegte Inventur, permanente Inventur</i>), bereiten das Inventar vor und leiten die Bilanz ab. Dabei berücksichtigen sie die rechtlichen Vorschriften.</p> <p>Sie erfassen die im Unternehmen anfallenden Geschäftsfälle und kontieren die Belege. Dazu führen sie das Kassensbuch, dokumentieren und kontrollieren Zahlungseingänge und -ausgänge. Sie buchen Bestands- und Erfolgsvorgänge unter Berücksichtigung der Umsatzsteuer und ermitteln den buchhalterischen Gewinn. Die Schülerinnen und Schüler erstellen eine Gewinn- und Verlustrechnung sowie die Schlussbilanz. Sie reflektieren anhand der Änderungen von Vermögen und Schulden den Erfolg im abgelaufenen Geschäftsjahr.</p> <p>Sie kontrollieren ihre Arbeitsergebnisse, bewerten sie hinsichtlich Genauigkeit und Vollständigkeit und ergreifen Verbesserungsmaßnahmen.</p>	

Lernfeld 3: Teile und Zubehör beschaffen und lagern

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Einkauf und die Lagerung von Teilen und Zubehör zu planen, durchzuführen und zu überwachen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Bedarf an Teilen (*original, qualitativ gleichwertige, qualitativ unterschiedliche*) und Zubehör unter Beachtung der Lagerkennzahlen und Bestellvorschlaglisten.

Sie bestimmen die optimalen Bestellmengen und Bestellzeitpunkte. Sie recherchieren und nutzen unterschiedliche Bezugsquellen und schreiben Anfragen auf verschiedenen Kommunikationswegen, auch in einer Fremdsprache. Eingehende Angebote vergleichen und bewerten sie nach quantitativen und qualitativen Kriterien.

Sie entscheiden sich für einen Lieferanten und schließen einen Kaufvertrag ab. Dabei beachten sie Rechtsnormen und deren Wirkung (*Nichtigkeit, Anfechtbarkeit, Eigentum, Besitz*) sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Sie überwachen und prüfen den Wareneingang, lagern die Waren ein und beachten hierbei die Lagerorganisationsprinzipien und die Grundsätze der Lagerhaltung.

Sie kontrollieren Eingangsrechnungen und veranlassen die situationsgerechte Bezahlung (*betrieblicher Zahlungsverkehr*). Sie buchen den Wareneinkauf und den Rechnungsausgleich auch unter Berücksichtigung von Skonto.

Sie entwickeln bei mangelhaften Leistungen (*Prüf- und Rügepflicht*) und verspäteter Lieferung (*Leistungsverzug*) geeignete Lösungsvorschläge und kommunizieren bei deren Umsetzung mit den Vertragspartnern.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen Beschaffungs- und Lagerprozesse hinsichtlich nachhaltiger Wirkungen und zeigen begründete Möglichkeiten zur Optimierung von *Wirtschaftlichkeit und Umweltschutz* auf.

Sie reflektieren ihre Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit Beschaffungs- und Lagerprozessen.

Lernfeld 4: Teile und Zubehör verkaufen

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Verkauf von Teilen und Zubehör kundenorientiert durchzuführen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Sortiment (*Breite, Tiefe*) und gestalten den Verkaufsraum mit Teilen und Zubehör.

Sie begrüßen die Kunden und ermitteln ihre Bedarfe. Bei der Vorlage der Ware argumentieren sie mithilfe von Produktinformationen. Auf Kundeneinwände reagieren sie situationsgerecht, weisen auf Ergänzungsartikel hin und verabschieden die Kunden, auch in einer Fremdsprache. Sie nutzen Techniken der Gesprächsführung.

Sie erstellen Rechnungen und Lieferscheine und bieten den Kunden verschiedene Zahlungsmöglichkeiten an. Sie buchen den Warenverkauf und den Rechnungsausgleich auch unter Berücksichtigung von Skonto.

Sie überwachen die Erfüllung von Kaufverträgen, entwickeln geeignete Lösungsvorschläge bei identifizierten Kaufvertragsstörungen (*Sachmangelhaftung, Nicht-Rechtzeitig-Zahlung, Annahmeverzug*) und kommunizieren bei deren Umsetzung mit den Vertragspartnern (*Mahnwesen, Verjährung*).

Sie reflektieren und beurteilen die Verkaufsprozesse hinsichtlich Wirtschaftlichkeit und ihrer Mitverantwortung für Gesellschaft und Umwelt. Dazu präsentieren sie ihr Vorgehen und die Ergebnisse für die betriebsinterne Nutzung.

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundenwünsche zu bearbeiten, an Arbeitsprozessen in der Werkstatt unterstützend mitzuwirken und eine ordnungsgemäße Fahrzeugübergabe an den Kunden sicherzustellen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Anliegen des Kunden, auch in einer Fremdsprache, und koordinieren die weitere Bearbeitung auf der Basis betrieblicher Vorgaben (*Prozessabläufe*). Dabei unterscheiden sie Arbeitsaufgaben, die nur von fachlich ausgewiesenen Personen (*Elektrotechnik, Sicherheitstechnik, alternative Antriebe, Prüfdienste*) durchgeführt werden dürfen, von Routineaufgaben ohne spezielle Befähigungsnachweise.

Sie informieren sich über das Kundenfahrzeug auf der Grundlage der Fahrzeughistorie, von Daten aus technischen Unterlagen sowie aus Fahrzeugpapieren hinsichtlich mechanischer, hydraulischer, pneumatischer sowie elektrischer, elektronischer Systeme und Funktionseinheiten und berücksichtigen ihr Zusammenwirken.

Sie wählen das für den Kunden passende Angebot der Werkstatt aus (*Verkehrs- und Betriebssicherheit, Rückrufaktion, Inspektion, Schadensbearbeitung, Reparatur, zeitwertgerechte Reparatur, Sachmangelhaftungs- und Garantieforderung, Kulanzanfrage*). Dabei zeigen sie Empathie für die Situation des Kunden und handeln interessenausgleichend (*Kundenorientierung, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung*).

Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kostenvoranschläge und Aufträge. Sie bereiten die Rechnung inhaltlich (*Teile- und Arbeitsposition*) und rechnerisch (*Nettowert, Umsatzsteuer, Altteilesteuer, Bruttowert*) vor. Bei der Erfassung und Pflege der Kunden- und Fahrzeugdaten beachten sie den Datenschutz.

Sie führen das Kundengespräch durch und erläutern dem Kunden den Inhalt von Verträgen (*Werkvertrag*) und Reparaturbedingungen. Auf Wunsch organisieren sie die Ersatzmobilität des Kunden. Sie koordinieren den innerbetrieblichen Ablauf des Kundenauftrags (*Termine, Dialogannahme, Teileverfügbarkeit, Fremdleistungen, Versicherungsabwicklung*) und informieren den Kunden über Reparaturereignisse. Sie erläutern die Rechnung kundenorientiert in kaufmännischer (*Arbeitswerte, Zeiteinheiten*) und technischer Hinsicht (*Herstellervorgaben, gesetzliche Vorschriften*), wickeln den Zahlungsvorgang ab und übergeben das Fahrzeug.

Sie buchen Werkstattrechnungen der internen und externen Aufträge.

In Zusammenarbeit mit der Werkstatt wirken sie an der umweltgerechten Entsorgung von Fahrzeugen und Gefahrstoffen unter Beachtung von gesetzlichen, lieferanten- und herstellerbezogenen Vorgaben mit. Sie entwickeln Verantwortungsbewusstsein für die Sicherheit am Arbeitsplatz und den schonenden Umgang mit Ressourcen.

Sie reflektieren ihre Ergebnisse hinsichtlich der Einhaltung betrieblicher Vorgaben. Dabei ziehen sie Konsequenzen für das eigene Vorgehen als Beitrag zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Sie entwickeln und diskutieren Verbesserungsvorschläge für die Abläufe im Unternehmen im Spannungsfeld von humanen Arbeitsbedingungen, Umweltschutz und betrieblichem Erfolg.

Lernfeld 6: Neufahrzeuge disponieren und den Verkaufsprozess durchführen

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Beschaffungs- und Verkaufsprozesse von Neufahrzeugen und Maßnahmen zur Kundennachbetreuung durchzuführen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Marktsituation (*Modellpolitik des Herstellers, Produktlebenszyklus, Portfolioanalyse*), um eine Auswahl an Neufahrzeugen (*fabrikneue Fahrzeuge, Ausstellungsfahrzeuge, Lagerfahrzeuge, Reimporte*) bereitstellen zu können. Dabei berücksichtigen sie verschiedene Mobilitätskonzepte.

Sie planen die Fahrzeugauswahl (*Modelle, Mengen*) und legen sie mit den Beschaffungszeitpunkten in einem Beschaffungsplan fest. Dabei berücksichtigen sie die Lieferbereitschaft des Herstellers und die vertraglichen Vereinbarungen (*Händlerverträge, Absatzmengenvereinbarungen, Rückkaufvereinbarungen*). In ihre Planungen beziehen sie auch finanzwirtschaftliche Einflussfaktoren ein (*Margensysteme und Verkaufsprogramme der Hersteller, Kapitalbedarf für das Neuwagengeschäft, Zahlungsbedingungen*).

Sie führen die Fahrzeugbestellung auf typischen Beschaffungswegen durch, wirken bei der Vertragsabwicklung mit und organisieren den ausstellungsfertigen Zustand der Neufahrzeuge. Sie beraten den Kunden bei der Fahrzeugauswahl sowie bei der Konfiguration, sorgen für eine positive Gesprächsatmosphäre auch unter Berücksichtigung interkultureller Hintergründe. Dabei erklären sie technische Merkmale (*Antriebs- und Fahrwerkssysteme, Komfort- und Sicherheitssysteme*) im Hinblick auf Kundenwünsche und gesellschaftliche Rahmenbedingungen (*Energieverbrauch, Ökobilanz, Gesetzgebung, Konnektivität*).

Die Schülerinnen und Schüler bereiten die Vertragsunterlagen für den Verkaufsprozess vor (*verbindliche Bestellung, Allgemeine Geschäftsbedingungen für Neufahrzeuge, Auftragsbestätigung*), stellen die Fahrzeuge für Probefahrten bereit, führen Fahrzeugzulassungen durch und sorgen für die technische, optische und kaufmännische Vorbereitung der Auslieferung verkaufter Neufahrzeuge (*Vertrags- und Fahrzeugunterlagen, Geldwäschegesetz*). Sie buchen das Neufahrzeuggeschäft. Darüber hinaus betreuen sie Kunden zeitlich und inhaltlich nach und dokumentieren den Vorgang (*Kundenzufriedenheitsbefragungen, Aftersales, Datenschutz*).

Sie reflektieren die Entscheidungen zur Fahrzeugdisposition und den Beratungsvorgang beim Verkauf von Neufahrzeugen. Dabei entwickeln sie Handlungsalternativen für ihr Vorgehen zur Erhöhung der betrieblichen Zielerreichungsgrade im Neuwagengeschäft.

Lernfeld 7: Gebrauchtfahrzeuge disponieren und bereitstellen

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Gebrauchtfahrzeuge zu beschaffen, ihren Bestand zu überwachen und für den Vertrieb bereitzustellen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Gebrauchtfahrzeugmarkt (*Wettbewerber, gesellschaftliche Trends*) und nutzen betriebsinterne Daten (*Verkaufsstatistik, Umsatzentwicklung*), um ein zielgruppengerechtes Sortiment an Gebrauchtfahrzeugen bereitstellen zu können.

Sie informieren sich über betriebliche Zielsetzungen für den Gebrauchtfahrzeugbereich (*Absatzzahlen, Bruttoertrag, Gebrauchtfahrzeugprogrammvorgaben der Hersteller*), Beschaffungs- und Absatzwege, Bezugsquellen sowie finanzwirtschaftliche Einflussfaktoren (*Kapitalbedarf für das Gebrauchtfahrzeuggeschäft, Zahlungsbedingungen*). Sie ermitteln die Informationen zu Standzeiten von Gebrauchtfahrzeugen (*intern, extern*).

Die Schülerinnen und Schüler planen die Fahrzeugauswahl kriteriengeleitet (*quantitativ, qualitativ*), auch von Handelspartnern anderer europäischer Länder. Sie schätzen den wirtschaftlichen Erfolg der Maßnahme ein (*Gebrauchtfahrzeugvorkalkulation*) und konzeptionieren die Präsentation der Gebrauchtfahrzeuge.

Sie wirken bei der kaufmännischen Gebrauchtfahrzeugbewertung und der Ankaufsvertragsabwicklung mit. Sie sorgen für den ausstellungs- und auslieferungsfertigen Zustand der Gebrauchtfahrzeuge und nehmen die Preisauszeichnung vor (*interner Auftrag, Differenz- und Regelbesteuerung*). Dabei gestalten sie eine vorteilhafte Präsentation vor Ort und in Verkaufsportalen und halten medienrechtliche Regelungen ein. Sie kommunizieren mit Kaufinteressenten kundenorientiert auf verschiedenen Kommunikationswegen. Die Schülerinnen und Schüler unterstützen den Vertrieb durch die statistische Überwachung der Standzeiten von Gebrauchtfahrzeugen, ergründen Ursachen sowie Folgen überdurchschnittlicher Standzeiten und schlagen geeignete Gegenmaßnahmen vor. Darüber hinaus führen sie Nachkalkulationen erfolgter Gebrauchtfahrzeugverkäufe durch und buchen das Gebrauchtfahrzeuggeschäft.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen ihre Ergebnisse und vergleichen den geplanten und realisierten wirtschaftlichen Erfolg.

Sie reflektieren den Zielerreichungsgrad im Gebrauchtfahrzeuggeschäft und entwickeln Handlungsalternativen.

Lernfeld 8: Finanzdienstleistungen anbieten	2. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 80 Stunden
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Angebote für Finanzierung, Leasing, Versicherungen und Garantieleistungen zu erstellen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Kundenwünsche und ermitteln den Bedarf an Finanzdienstleistungen. Sie informieren gewerbliche und private Kunden über verschiedene Finanzierungsmodelle (<i>Standardfinanzierung, 2- und 3-Wege-Finanzierung</i>) und Leasingmodelle (<i>Restwertleasing, Kilometerleasing</i>). Sie erläutern branchentypische Versicherungsprodukte (<i>Haftpflcht-, Kasko-, Restschuld-, Leasingraten-, GAP-Versicherung</i>), deren Tarifmerkmale und zusätzlich erwerbbaare Leistungen (<i>Anschluss-, Gebrauchtwagen-, Mobilitätsgarantie, Full-Service-Leasing</i>).</p> <p>Sie erstellen und kalkulieren Finanzdienstleistungsangebote und beraten die Kunden unter Abwägung der Interessen des eigenen Unternehmens und des Kunden. In diesem Zusammenhang prüfen sie deren Kreditfähigkeit und Kreditwürdigkeit sowie benötigte Sicherheiten (<i>Sicherungsübereignung, Abtretung von Versicherungsleistungen, Mitdarlehensnehmer, Bürgerschaft</i>). Sie erläutern den Kunden Vertragsbestandteile und das Widerrufsrecht adressatengerecht. Die Schülerinnen und Schüler prüfen das Angebot und den Geschäftsprozess auf Einhaltung betrieblicher Vorgaben. Sie reagieren auf den Handlungsbedarf während und am Ende der Vertragslaufzeit (<i>Vertragsanpassung, -kündigung, -verlängerung, Fahrzeugrückgabe</i>).</p> <p>Sie reflektieren ihr Vorgehen als Beitrag zur Kundenzufriedenheit sowie Kundenbindung und diskutieren Verbesserungsvorschläge für die Abläufe im Unternehmen.</p>	

Lernfeld 9: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	3. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 60 Stunden
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Aufgaben der Personalverwaltung wahrzunehmen und bei Maßnahmen zur Personalbeschaffung und -entwicklung sowie zur Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen mitzuwirken.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Personalbestand, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten. Dabei nutzen sie interne Statistiken.</p> <p>Sie planen den quantitativen und qualitativen Personalbedarf unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Ziele und gesellschaftlicher Faktoren (<i>Demografie, Inklusion, Migration, Gleichstellung</i>). Sie entscheiden über geeignete Wege der Personalbeschaffung (<i>intern, extern</i>), formulieren Stellenanzeigen auf der Grundlage von Stellenbeschreibungen, auch in einer Fremdsprache, und organisieren Auswahl- und Einstellungsverfahren unter Beachtung arbeitsrechtlicher Vorschriften.</p> <p>Sie wirken bei der Erstellung von Arbeits- und Ausbildungsverträgen mit und beachten dabei tarif-, arbeits-, sozialversicherungs- und steuerrechtliche Regelungen. Sie erläutern neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wesentliche Inhalte der Gehaltsabrechnung, legen Personalakten an und führen diese unter besonderer Berücksichtigung des Datenschutzes. Sie ermitteln die Bestandteile des Bruttoentgelts unter Beachtung bestehender rechtlicher Ansprüche (<i>Arbeitsvertrag, Entgelttarifvertrag, Betriebsvereinbarung, Provisionssysteme</i>) und berechnen das Nettoentgelt. Dabei beziehen sie sozialversicherungsrechtliche und steuerliche Regelungen vor dem Hintergrund der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler planen den Personaleinsatz und berücksichtigen dabei gesetzliche Regelungen (<i>Arbeitszeitgesetz, Mutterschutzgesetz, Elternzeitgesetz, Schwerbehindertenrecht, Arbeitsschutzgesetz, Bundesurlaubsgesetz</i>). Sie ermitteln und dokumentieren Arbeits- und Abwesenheitszeiten und bereiten sie zur Auswertung vor. Sie entwickeln Konzepte zur Personalförderung und beraten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Fortbildungsmöglichkeiten.</p> <p>Sie wirken bei Abmahnungen, der Beendigung von Arbeitsverhältnissen und der Erstellung von Arbeitszeugnissen mit. Dabei beachten sie das Betriebsverfassungsgesetz und den Kündigungsschutz.</p> <p>Sie bewerten ihr Auftreten und Verhalten gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern selbstkritisch, identifizieren Konfliktpotenziale im personalwirtschaftlichen Bereich und entwickeln Lösungsansätze.</p> <p>Sie reflektieren ihre eigene Position als Arbeitnehmer in der Gesellschaft.</p>	

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die betriebliche Kosten- und Leistungsrechnung durchzuführen und mithilfe von Kennzahlen die Geschäftsfelder des Unternehmens zu steuern.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren Kostenarten (*kalkulatorische Kosten, Einzel- und Gemeinkosten*) und Leistungen im Unternehmen und ermitteln hieraus das Betriebsergebnis.

Sie erstellen im Rahmen der Vollkostenrechnung einen Betriebsabrechnungsbogen. Sie ermitteln Zuschlagsätze für alle Kostenstellen und wenden sie in der Preiskalkulation (*Vorwärts-, Rückwärts- und Differenzkalkulation, Kalkulationsfaktor, Handelsspanne*) an. Sie führen im Rahmen der Teilkostenrechnung eine kurzfristige Erfolgsrechnung (*Break-Even-Point, Deckungsbeiträge I, II und III, Betriebsergebnis*) durch. Sie beurteilen die Werte und reflektieren betriebliche Maßnahmen zur Verbesserung der Ergebnisse.

Im Geschäftsfeld Teilevertrieb wählen sie relevante Kennzahlen (*durchschnittlicher Lagerbestand, Lagerdauer, Umschlagshäufigkeit, Kosten der Kapitalbindung*) aus und beurteilen den Erfolg des Teilelagers.

Im Neu- und Gebrauchtfahrzeugbereich vergleichen sie den Bruttoertrag und den Deckungsbeitrag III. Sie erstellen Umsatz- und Absatzstatistiken.

Im Werkstattbereich ermitteln sie die Stundenverrechnungssätze (*Werkstattindex, Soll-Lohnerlöse, Werkstatt-Schnittlohn, Servicegrad*) und überprüfen die Kalkulation unterschiedlicher Werkstattaufträge (*interne und externe Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten, Garantiefahrzeuge, Reparatur mit Austauschteilen*).

Sie beurteilen die wirtschaftliche Situation des Unternehmens anhand von Kennzahlen aus den einzelnen Geschäftsfeldern, deren Wechselwirkung untereinander und bereiten sie für weitere unternehmerische Entscheidungen auf. Unter Berücksichtigung von Branchen- und Zeitvergleich schlagen sie der Geschäftsleitung Maßnahmen zur Verbesserung vor.

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Einflüsse gesamtwirtschaftlicher Rahmenbedingungen zu analysieren, deren Auswirkungen auf die wirtschaftliche Situation des Unternehmens und die Branche zu beurteilen und Konsequenzen für das unternehmerische und private Handeln zu ziehen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren Zielsetzungen und Zusammenwirken der Wirtschaftssektoren im vollständigen Wirtschaftskreislauf sowie die Bedeutung ihres Unternehmens innerhalb der gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen. Dabei berücksichtigen sie den wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Stellenwert der Automobilbranche auf nationaler und internationaler Ebene.

Sie zeigen Beziehungen zwischen Inlandsprodukt, Nationaleinkommen, Einkommensentstehung, -verteilung sowie -verwendung auf und beurteilen die Bedeutung der Automobilbranche für Wachstum und Beschäftigung in Deutschland. In diesem Zusammenhang ziehen sie Schlüsse aus technologischen Entwicklungen und Wirkungen der Digitalisierung.

Sie interpretieren den Kraftfahrzeugmarkt als Ort des Zusammentreffens von Angebot und Nachfrage und untersuchen das Zusammenwirken von Markt und Preis. Sie ordnen die Situation des Betriebes im Markt ein und schlagen Maßnahmen zur Verbesserung der Unternehmensposition auf dem globalisierten Automobilmarkt unter Beachtung des Wettbewerbsrechts (*Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen, Gruppenfreistellungs-Verordnung*) vor.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen die Auswirkungen von staatlicher Wirtschaftspolitik und der Geldpolitik des Europäischen Systems der Zentralbanken auf die konjunkturelle Entwicklung in der sozialen Marktwirtschaft. Sie reflektieren die Auswirkungen auf die wirtschaftliche Situation von Unternehmen der Automobilbranche, von Haushalten und ihr berufliches sowie privates Handeln.

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, durch kommunikationspolitische Maßnahmen Kunden zu gewinnen und zu binden.

Die Schülerinnen und Schüler werten Daten der Marktforschung (*Primär- und Sekundärforschung*) aus, erfassen neue Kundendaten und entwickeln eigene Befragungen (*Kundenzufriedenheit*). Dabei berücksichtigen sie die aktuelle Marktsituation (*Kundenstruktur, Wettbewerber, wirtschaftliche Rahmenbedingungen*) und nehmen den Kunden als wichtigen Partner wahr (*Kundenbeziehungsmanagement*).

Sie planen den Einsatz von Maßnahmen der Kommunikationspolitik und erstellen einen Werbeplan.

Sie gestalten Werbemittel, berücksichtigen die Grundsätze der Werbung und rechtliche Rahmenbedingungen (*Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Preisangabenverordnung*).

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihre Arbeitsergebnisse und begründen die getroffenen Entscheidungen.

Sie bewerten den Werbeerfolg, auch vor dem Hintergrund rechtlicher Grenzen und ethischer Aspekte. Sie diskutieren alternative Vorgehensweisen und respektieren die Wertvorstellungen anderer. Dabei reflektieren sie den Zusammenhang der kommunikationspolitischen Maßnahmen mit den anderen Instrumenten des Marketing-Mix.