

## Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

### Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

#### Servicefachkraft für Dialogmarketing

**Ausbildungsbetrieb:**

**Verantwortlicher Ausbilder:**

**Auszubildender:**

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

Der zeitliche Anteil des gesetzlich 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 Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildende(n) bleiben vorbehalten.

Auszubildender: \_\_\_\_\_  
Unterschrift

Gesetzlicher Vertreter  
des Auszubildenden: \_\_\_\_\_  
Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Firmenstempel/Unterschrift

Ausbildungsrahmenplan  
für die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing  
– Sachliche Gliederung –

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1	2	3	4
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 4 Nr. 1)		
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur (§ 4 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes und seine Stellung am Markt beschreiben</li> <li>b) Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern</li> <li>c) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben</li> </ul>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften (§ 4 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</li> <li>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben</li> <li>d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</li> <li>e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages darstellen</li> <li>f) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>
1.4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>
2	Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1	2	3	4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Leistungen der Dialogmarketing-Branche unterscheiden</li> <li>c) das Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 4 Nr. 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen</li> <li>b) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen</li> <li>c) mit internen und externen Partnern kooperieren, Besprechungen planen, vorbereiten und durchführen</li> <li>d) Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen</li> <li>e) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen</li> <li>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</li> <li>g) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung im eigenen Arbeitsbereich vorschlagen</li> <li>h) Aufgaben im Team bearbeiten</li> <li>i) neue Mitarbeiter bei der Einarbeitung unterstützen</li> <li>j) Konflikte vermeiden und zur Konfliktlösung beitragen</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen (§ 4 Nr. 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) dialogorientierte Organisationseinheiten in die Wertschöpfungskette einordnen</li> <li>b) bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen ergreifen</li> <li>c) Arbeitsabläufe an veränderte Anforderungen anpassen</li> <li>d) Prozessablauf analysieren, bewerten und bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vorschlagen</li> <li>e) Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen</li> <li>f) qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Dialogprozesse (§ 4 Nr. 5)		
5.1	Sprachliche und schriftliche Kommunikation (§ 4 Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Texte zielgerichtet und den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren, gliedern und gestalten</li> <li>b) rhetorische Mittel einsetzen</li> <li>c) Sprachverhalten und Kundentyp bei der Gesprächsführung berücksichtigen</li> <li>d) Gesprächsführungstechniken situationsgerecht einsetzen</li> <li>e) Gespräche auch in einer Fremdsprache annehmen und weiterleiten</li> <li>f) Inbound- und Outbound-Gespräche führen</li> <li>g) Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen</li> <li>h) Maßnahmen des Stressmanagements anwenden</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.2	Kundenbetreuung (§ 4 Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundenwünsche analysieren und bearbeiten</li> <li>b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen</li> <li>c) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1	2	3	4
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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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 d) branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungsfähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheiden e) fremdsprachige Informationsquellen nutzen f) Kommunikationstarife und -kosten vergleichen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1	2	3	4
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 f) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Am Ende eines jeden Ausbildungsabschnittes soll der Ausbilder zusammen mit dem Auszubildenden alle Positionen der Liste durchgehen. Positionen, die dem Auszubildenden gründlich **erklärt** worden sind und die er – wo es sich um Tätigkeiten handelt – aufgrund dieser Unterweisung **geübt** hat, erhalten in den dafür vorgesehenen kleinen Kästchen der entsprechenden Spalte **ein Kreuz**.

Danach bestätigen **Ausbilder** und **Auszubildender** durch ihr Handzeichen, dass die angekreuzten Positionen tatsächlich vermittelt worden sind.

### Angekreuzte Positionen vermittelt:

Ausbilder: .....

Auszubildender: .....

Ausbildungsrahmenplan  
für die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing

– Zeitliche Gliederung –

1. Ausbildungsjahr		
Lfd. Nr. Berufs- bild (§ 4)	Teile des Ausbildungsberufsbildes, die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen sind schwerpunktmäßig zu vermitteln bzw. deren Vermittlung fortzuführen	Vermittlung/Fortführung vorgesehen von – bis
	<b>Zeitraumen 3–5 Monate</b>	
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	.....
	<b>Zeitraumen 3–5 Monate</b>	
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	.....
	<b>Zeitraumen 3–5 Monate</b>	
3.	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit, Lernziele a und b	.....
5.3	Kundenbindung	.....
6.2	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit, Lernziele d und e	.....

2. Ausbildungsjahr		
Lfd. Nr. Berufs- bild (§ 4)	Teile des Ausbildungsberufsbildes, die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen sind schwerpunktmäßig zu vermitteln bzw. deren Vermittlung fortzuführen	Vermittlung/Fortführung vorgesehen von – bis
	<b>Zeitraumen 3–5 Monate</b>	
5.4	Kundengewinnung	.....
6.1	Software, Netze und Dienste, Lernziele d bis f	.....
6.2	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit, Lernziel a	.....

Lfd. Nr. Berufs- bild (§ 4)	Teile des Ausbildungsberufsbildes, die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen sind schwerpunktmäßig zu vermitteln bzw. deren Vermittlung fortzuführen	Vermittlung/Fortführung vorgesehen von – bis
	<b>Zeitraumen 2–4 Monate</b>	
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	.....
	<b>Zeitraumen 4–6 Monate</b>	
3.	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit, Lernziele c und d	.....
7.1	Projektvorbereitung	.....
7.2	Projektdurchführung	.....
7.3	Projektcontrolling	.....